

**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN
AKADEMIK PADA FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN
ALAUDDIN MAKASSAR**



SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Pendidikan
Islam (S.Pd.I) pada Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan
Keguruan UIN Alauddin Makassar*

OLEH:

MUALIMIN AHMAD

Nim: 20300112014

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) ALAUDDIN MAKASSAR
2016**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat atau dibantu oleh orang lain secara keseluruhan, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Makassar, 29 Februari 2016

Penulis

MUALIMIN AHMAD
Nim: 20300112014

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulis skripsi saudara Mualimin Ahmad, Nim: 20300112014, Mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan dengan judul: “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar”. Memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah dan dapat diajukan ke sidang Munaqasyah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk proses lebih lanjut.

Makassar, Maret 2016

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Muhammad Amri, Lc., M.Ag
NIP. 19730120 200312 1 001

Drs. H. Syamsul Qamar, M.Th.I
NIP. 19591231 199003 1 012

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “**Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar**” yang disusun oleh saudara **Mualimin Ahmad, Nim: 20300112014**, Mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam Prodi Manajemen Pendidikan Islam pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah, yang diselenggarakan pada pada hari tanggal Kamis, 17 Maret 2016, bertepatan dengan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan Islam (S.Pd.I) pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Kependidikan Islam Prodi Manajemen Pendidikan Islam, dengan beberapa perbaikan.

Samata, Maret 2016

DEWAN PENGUJI

(SK DEKAN NO. 814)

Ketua : Dr. Ridwan Idris, S.Ag., M.Pd. (.....)

Sekretaris : Dr. Aisya Chalik, M.Pd. (.....)

Munaqisy I: Muhammad Rusdi Rasyid, S.Ag., M.Ag., M.Pd. (.....)

Munaqisy II : Ahmad Afif, S.Ag., M.Si. (.....)

Pembimbing I : Dr. H. Muhammad Amri, Lc., M.Ag. (.....)

Pembimbing II : Drs. H. Syamsul Qamar, M.Th.I. (.....)

Disahkan oleh:
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Alauddin Makassar

Dr. H. Muhammad Amri, Lc., M.Ag
NIP. 19730120 200312 1 001

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan nikmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Salam dan shalawat tetap tercurahkan kepada Rasulullah saw., karena berkat perjuangannya sehingga islam masih eksis sampai sekarang ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengalami berbagai rintangan dan tantangan karena keterbatasan penulis baik dari segi kemampuan ilmiah, waktu, biaya, dan tenaga. Tetapi dengan komitmen yang kuat serta adanya petunjuk dan saran-saran dari berbagai pihak, semua tantangan dan rintangan dapat diminimalkan. Karena itu saya mempersembahkan karyaku ini buat kedua orang tuaku Ayahanda Ahmad Ilyas dan Ibunda Asma Ilyas yang tiada henti-hentinya mencurahkan do'a, kasih sayang serta motivasinya sehingga saya dapat menyelesaikan studi dengan baik. Serta semua pihak yang telah memberikan bantuannya, penulis mengucapkan banyak terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Musafir Pa'babbari, M.Si selaku Rektor Universitas Islam Negeri Makassar atas penyediaan sarana dan prasarananya sehingga dapat melaksanakan proses perkuliahan dengan baik.
2. Bapak Dr.H. Muhammad Amri, Lc.,M.Ag. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar atas pelayanan dan kepemimpinan selama penulis belajar di Fakultas ini mulai dari awal sampai pada penyelesaian studi.
3. Bapak Drs. Bahrudhi, M.M. selaku ketua dan Bapak Ridwan Idris, S.Ag., M.Pd sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar atas arahan yang telah diberikan selama proses perkuliahan sampai selesai.

4. Bapak Dr.H. Muhammad Amri, Lc.,M.Ag dan Bapak Drs.H. Syamsul Qamar, M.Th.I selaku pembimbing satu dan pembimbing dua yang telah bersedia meluangkan waktunya, memberi petunjuk, nasehat, dan bimbingannya, sejak awal sampai rampungnya skripsi ini.
5. Para dosen dan staf dilingkungan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar yang telah memberikan dorongan dan arahan selama penulis belajar sampai penyelesaian studi.
6. Kepada teman-teman mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam mulai dari angkatan 2012 sampai 2016. Yang tiada henti-hentinya memberi motivasi dan bantuannya sehingga saya bisa menyelesaikan kuliah mulai dari awal perkuliahan sampai kepada proses akhir penyelesaian studi.
7. Untuk adik-adik tercinta Ibrahim Abdulah, Kamaria Husen, Susanti, Rabiati, Sumi, Kamsina atas segala do'a dan motivasinya yang diberikan kepada saya.
8. Spesial buat kedua orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa memberikan bantuan, dukungan, serta motivasi baik moril maupun material serta do'a yang tulus sehingga saya dapat menyelesaikan studi ini dari awal hingga akhir.

Akhirnya kepada semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan namanya, semoga semua karya kita bernilai ibadah di sisi Allah SWT., dan semoga Skripsi ini bermanfaat adanya sebagaimana mestinya. Amin.

Makassar, 29 Februari 2016

Penulis

MUALIMIN AHMAD
Nim: 20300112014

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL/ILUSTRASI	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
ABSTRAK	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Hopotesis	10
D. Definisi Operasional dan Ruang Lingkup Penelitian	11
E. Tujuan Penelitia	13
F. Manfaat penelitian	13
G. Sistematika Penulisan	14
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	16
A. Kepuasan Mahasiswa	16
1. Pengertian Kepuasan Mahasiswa	16
2. Proses Pembentukan Kepuasan Mahasiswa	19
3. Ketidakpuasan Mahasiswa dan Perilaku Mereka	23
4. Proses Penilaian Mahasiswa Terhadap Pelayanan	24
5. Manfaat Kepuasan Mahasiswa	29
B. Pelayanan Akademik	30
1. Pengertian Pelayanan	30
2. Ciri dan Bentuk Pelayanan	32
3. Pengertian Layanan Akademik	39

4. Standar Pelayanan yang Bermutu	40
C. Kerangka Berfikir	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	51
A. Jenis dan Lokasi Penelitian	51
B. Populasi dan Sampel	51
C. Metode Pengumpulan Data	52
D. Instrumen Penelitian	54
E. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
A. Gambaran Umum Fakultas Tarbiyah dan Keguruan	58
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	69
1. Bentuk-Bentuk Pelayanan Akademik Terhadap Mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar	69
2. kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar	79
BAB V PENUTUP	88
A. Kesimpulan	88
B. Implikasi Penelitian	89
KEPUSTAKAAN	91
LAMPIRAN-LAMPIRAN	94
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	95

ABSTRAK

Nama : Mualimin Ahmad

Nim : 20300112014

Fak./Jur : Tarbiyah dan Keguruan./ Manajemen Pendidikan Islam

**Judul : Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik
Pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk pelayanan akademik terhadap mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar dan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar.

Variabel dalam penelitian ini ada satu yaitu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2012 yang berjumlah 81 orang. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumentasi untuk mendapatkan bentuk pelayanan akademik dan kuesioner untuk mendapatkan skor kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan rumus persentase untuk menjawab rumusan masalah yang kedua.

Melalui metode dan analisis data tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar adalah mahasiswa yang berada dalam kategori tinggi adalah 6 orang dengan persentasi 7,4%, dan yang berada dalam kategori sedang adalah 58 orang dengan persentasi 71,6%, sedangkan yang memilih terendah adalah 17 orang dengan persentase 20,9%. Dengan demikian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar berada pada kategori sedang yaitu 58 mahasiswa dengan persentasi 71,6%.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan dan perkembangan zaman menuntut manusia untuk lebih maju dalam segala bidang, agar dapat menyesuaikan diri, beraktualisasi dalam segala hal dan bukan termasuk kelompok marjinal (tersisihkan). Di bumi ini akan terus dan terus membutuhkan sumber daya manusia yang dapat berkompeten dan bersaing dalam segala hal. Semua itu ditopang oleh lembaga pendidikan yang dapat mengembangkan para siswanya menjadi sumberdaya manusia yang berkualitas. Salah satunya lembaga pendidikan formal yang turut serta dalam pengembangan intelektual sumber daya manusia adalah perguruan tinggi. Di Negara ini terdapat dua macam perguruan tinggi, yaitu perguruan tinggi negeri dan perguruan tinggi swasta. Kedua lembaga pendidikan ini tidak bisa dinilai salah satunya lebih baik dari yang lain, akan tetapi perguruan tinggi tersebut yang dapat mengakseskan dalam mengelola persaingan di era globalisasi ini, hingga mendapatkan predikat perguruan tinggi yang berkualitas.¹

Perguruan tinggi yang berkualitas merupakan idaman bagi para calon mahasiswa yang ingin melanjutkan studinya ke jenjang yang lebih tinggi. Para calon mahasiswa dan mahasiswi merupakan pelanggan bagi perguruan tinggi. Mereka

¹ Eka Chandra, "Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta", *Skripsi* (Jakarta: Fak. Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2005), h. 1.

membutuhkan pelayanan dalam memenuhi harapannya, sehingga para pelanggan ini meupakan nilai utama dalam mengaktualisasikan lembaga pendidikan tersebut kepada masyarakat bahwasannya perguruan tinggi tersebut berkualitas. Meskipun pelayanan disebut sebagai sesuatu yang tidak nyata tidak seperti suatu barang yang dijual akan tetapi mahasiswa (konsumen) dapat menilai pelayanan layaknya suatu barang bermutu atau tidak bermutu.²

Pelayanan merupakan suatu tindakan yang memenuhi keinginan atau permintaan konsumen. Konsumen memilih penyediaan jasa didasarkan dengan membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang dikehendaki. Jika pelayanan yang dirasakan berada dibawah mutu pelayanan yang diharapkan, konsumen akan kehilangan kepercayaan kepada penyedia jasa tersebut. Jika pelayanan yang dirasakan sesuai dengan mutu yang dikehendaki, maka akan menggunakan lagi penyedia jasa tersebut.³ Dengan demikian apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh mahasiswa (konsumen) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik, akan tetapi bila pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh mahasiswa (konsumen) tidak sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan buruk atau tidak baik. Dengan demikian Allah menjelaskan didalam al-Qur`an surah ali-Imran: 159.

² Eka Suhartini, *Kualitas Pelayanan Kaitannya dengan Kepuasan Konsumen* (Makassar: Alauddin University Press, 2012), h. 1.

³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua belas (Jakarta: PT Indeks, 1999), h. 239.

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِنْ لَّهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Terjemahannya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (QS. Ali Imran: 159)⁴

Berdasarkan ayat diatas, jelas bahwa setiap manusia dituntun untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila lembaga pendidikan tidak mampu memberikan rasa nyaman dengan kelemahan lembutannya maka konsumen akan berpindah ke Lembaga Pendidikan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

Dalam kitab Sohih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi: “Barang siapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang mukmin didunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya.

⁴ Departemen Agama Republik Indonesia, *al-Qur`an dan Terjemahan*, (Jakarta: Sukses Publishing, 2013), h. 72

Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) didunia dan akhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya.”

Hadits ini menjelaskan kepada kita tentang keutamaan yang didapatkan seseorang jika dia mau memberikan bantuan dan pelayan kepada sesama demi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Baik pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasehat dan masih banyak lagi. Dan yang juga perlu kita tegaskan disini bahwa hadits ini melarang kita untuk mengumbar “aurat (kejelekan)” orang lain, karena konsekwensi mengumbar “aurat” orang lain adalah Allah akan membuka “aurat” kita dihadapan makhluknya.⁵

Pelayanan harus diberikan dengan profesional, artinya tidak memandang seseorang dari kedudukannya atau jabatannya, status sosialnya, asal daerahnya, tampan atau buruk rupanya. (2) Tidak boleh menunjukkan sikap yang tidak baik ketika memberikan pelayanan seperti: bermuka masam, berpaling atau tidak peduli, tidak suka dengan orang yang kita layani.⁶

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan yang bergerak di bidang jasa harus mampu memberikan pelayanan yang baik inilah yang akan menciptakan citra yang baik dan menciptakan kualitas mahasiswa sebagai pelanggan. Pelayanan perlu mendapatkan perhatian besar dari perguruan tinggi, sebab kualitas pelayanan yang

⁵ Muhammad Nasib Ar-Rifa'i, 2000, *Kemudahan dari Allah : Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir*, Terj. Syihabuddin, (Jakarta: Gema Insani Press), h. 910-913.

⁶ Eka Chandra, “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta”, *Skripsi*. h. 14.

rendah akan menempatkan pemahaman pada posisi yang kurang menguntungkan sehingga mahasiswa sebagai konsumen merasa kurang puas. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) yang tidak memenuhi harapan.⁷ Puas atau tidak puas tergantung pada anggapan kinerja karyawan dalam melayani mahasiswa. Jika kinerja karyawan berada di bawah harapan maka mahasiswa tidak puas, jika kinerja karyawan memenuhi harapan maka mahasiswa puas dan jika kinerja karyawan melebihi harapan maka mahasiswa akan sangat puas.

Perguruan tinggi yang gagal dalam memberikan kepuasan pelayanan akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya mahasiswa yang tidak puas terhadap pelayanan akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian akibat dari kegagalan memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Oleh karena itu, setiap perguruan tinggi wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan system kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan para mahasiswa.

Kepuasan menurut Kotler adalah hasil akhir yang dirasakan oleh pelanggan setelah membandingkan antara harapan dengan performa yang didapatkan dari suatu pelayanan jasa.⁸ Sedangkan menurut pendapat Nasution bahwa, kepuasan pelanggan

⁷ Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, h. 24.

⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jilid 2, h. 371.

mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan atau produk seseorang, maka pelangganlah yang menentukan kualitas suatu produk.⁹

Pendapat yang lain menurut Pramudya mengemukakan bahwa, tingkat kepuasan adalah perbedaan antara daya guna yang dirasakan pelanggan (*perceived performance out come*) dan harapan (*expectation*), selain itu pelanggan dapat mengalami satu dari tiga macam kepuasan, diantaranya sangat puas, puas, dan tidak puas.¹⁰ Tidak puas kondisi bila mana pelanggan (mahasiswa) merasakan daya guna suatu produk atau jasa berupa pelayanan lebih rendah dari harapan pelanggan (mahasiswa), Puas berarti kondisi bila mana pelanggan (mahasiswa) merasakan daya guna suatu produk atau jasa berupa pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan (mahasiswa), Sangat puas berarti kondisi bila mana pelanggan (mahasiswa) merasakan daya guna suatu produk atau jasa berupa pelayanan dapat melebihi harapan pelanggan (mahasiswa).

Kepuasan mahasiswa merupakan perasaan secara psikologis seseorang terhadap hasil atau produk yang diharapkan berdasarkan pengalaman, pengetahuan sebelumnya yakni di dalam memorinya. Kepuasan mahasiswa ini tidak dapat dilihat secara kasat mata seperti barang tetapi bagaimana perilaku seseorang menilai dan menanggapi terhadap hasil tersebut. Kepuasan mahasiswa merupakan suatu hal

⁹ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, h. 47.

¹⁰ Pramudya Sunu, *Peran SDM dalam Penerapan ISO 9000*, h. 127.

yang sangat abstrak dan hasilnya sangat bervariasi, pada dasarnya sangat tergantung persepsi individu masing-masing.¹¹

Pelayanan akademik yang bertujuan memperoleh kepuasan mahasiswa bukanlah sesuatu yang mudah untuk dilakukan, sering didapati masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan dan ketidakberhasilan memuaskan sebagian besar mahasiswa. Seringkali program untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa membutuhkan biaya yang sangat besar, sedangkan dengan keterbatasan yang ada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar harus dapat menggalakkan program guna meningkatkan kepuasan mahasiswa.

UIN Alauddin Makassar dalam hal ini Fakultas Tarbiyah dan Keguruan sebagai sebuah lembaga pendidikan harus berkomitmen terus membangun atmosfer akademik dan aspek pelayanan di Fakultas. Salah satu indikator dari pengelolaan universitas yang profesional yaitu apabila lembaga tersebut mampu memberikan pelayanan publik kepada mahasiswa yang berkualitas. Salah satunya adalah pelayanan akademik yang berkaitan dengan kelangsungan perkuliahan dan berhubungan secara langsung dengan mahasiswa. Mahasiswa mempunyai peran sebagai penilai kualitas pelayanan tersebut.

Menurut Berry dan Parasuraman terdapat lima indikator kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan pelayanan akademik, yaitu: (1) Keandalan, berhubungan dengan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu dengan

¹¹ Suryani, "Studi komparatif tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan di institut pertanian bogor", *Skripsi* (Bogor: Fak. Ekonomi dan Manajemen institute pertanian bogor, 2011), h.2

yang dijanjikan, konsisten, selalu berada ditempat, sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa, (2) Daya tanggap, pemberian pelayanan dan penyelesaian keluhan mahasiswa dilakukan dengan tanggap, cepat, dan tepat dan kesedian personil akademik untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa yang berhubungan dengan masalah kuliah seperti pengurusan kartu rencana studi (KRS), Nilai, dll, yang menyangkut masalah-masalah perkuliahan, (3) Kepastian, yaitu suatu keadaan di mana akademik memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan atau keahlian personil akademik, terutama pimpinan, karyawan atau staf untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji-janji akademik kepada mahasiswa, disamping layanan-layanan lainnya. Seperti: penempatan staf atau personil sesuai dengan jabatan yang diemban, teliti terhadap pekerjaan, dll, (4) Empati, merupakan keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati terhadap kebutuhan mahasiswa adalah mengerti, memahami dan merasakan apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa, cepat tanggap terhadap keluhan mahasiswa, kemudahan dan kejelasan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing mahasiswa, sikap yang ditunjukkan kepada mahasiswa seperti (ramah, sopan, menghargai, murah senyum) dan berupaya kearah pencapaiannya, (5) Berwujud, yang berhubungan dengan aspek fisik yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi; bangunan gedung, sarana perkuliahan seperti meja kursi dll, kebersihan lingkungan, laboratorium, perpustakaan, WC dan lainnya.¹²

¹² Valarie A. Zeithami, A. Parasuraman, LeonardL Barry, *Delivering Quality Service*

Proses pelayanan akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa merupakan kajian dalam penelitian ini, dimana harapan dalam proses pelayanan akademik masih banyak persoalan yang penulis dapatkan di lapangan, ada beberapa keluhan-keluhan yang penulis dapatkan bahkan penulis sendiri yang mengalami seperti: (1) Kurang cepat memberikan pelayanan disebabkan pegawai yang bersangkutan terlalu lama memeriksa dan mengoreksi berkas mahasiswa kata-perkata padahal masih banyak mahasiswa lain yang antri, (2) Tidak tanggap terhadap permasalahan atau keluhan mahasiswa yang timbul seperti pengurusan dan perbaikan absen jika terjadi kesalahan, kartu rencana studi (KRS), nilai dan yang lainnya, (3) tidak tepat sesuai dengan waktu atau jadwal yang telah ditentukan biasanya pegawai yang bersangkutan terlambat datang atau ditunda jadwalnya, (4) Menunjukkan muka yang masam atau marah-marah dan ketidakpedulian atau ketidak sukaan pada saat melayani mahasiswa, (5) pengurusan paraf dan tanda tangan yang memakan waktu sampai seminggu bahkan lebih padahal bisa diselesaikan dalam waktu satu jam disebabkan pegawai yang bersangkutan sibuk atau tidak berada ditempat, (6) kurang teliti terhadap pekerjaan sehinggakan masih banyak kesalahan seperti penulisan berkas, (7) Kurang ramah, (7) Kurang senyum, (8) Komunikasi yang kurang baik, (9) penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan kemampuan atau disiplin ilmu yang dimiliki sehingga uraian tugasnya tidak dipahami dengan baik (10) membedakan antara mahasiswa yang satu dengan yang lain,

(11) pegawai akademik yang masih kurang sehingga kewalahan ketika melayani mahasiswa yang begitu banyak.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti masalah pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga dalam skripsi ini penulis mengambil judul **“Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimanakah bentuk pelayanan akademik terhadap mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar?
2. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar?

C. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap

rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik dengan data. Selanjutnya hipotesis tersebut akan diuji peneliti dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.¹³

Adapun hipotesis dari penelitian ini yaitu:

“Tidak terdapat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar”.

D. Definisi Operasional dan Ruang Lingkup Penelitian

1. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya kekeliruan penafsiran pembaca terhadap variabel penelitian dalam judul ini, maka di perlukan untuk mendefenisikan variabel tersebut secara operasional sebagai berikut :

- a. Kepuasan mahasiswa yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sikap dan tingkah laku mahasiswa setelah mengevaluasi bahwa positif dan negatifnya melalui kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan sebelumnya mengenai pelayanan yang berkualitas. Indikatornya tidak memuaskan, kurang memuaskan, cukup memuaskan, memuaskan dan sangat memuaskan.
- b. Sedangkan pelayanan akademik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu bentuk layanan yang diberikan oleh Fakultas Tarbiyah dan Keguruan dibidang akademik kepada para mahasiswanya. Indikatornya adalah: (1) Keandalan yaitu ketetapan waktu dalam jadwal yang telah ditentukan dan pelayanan yang rama serta selalu siap menolong, (2) Keresponsifan atau tanggapan yaitu kemampuan fakultas untuk cepat tanggap dalam menghadapi permasalahan yang timbul dan

¹³Sugiyono, *Metode Penelitian pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2004), h. 96.

terhadap keluhan yang disampaikan mahasiswa, (3) Keyakinan yaitu pengetahuan dan kecakapan staf fakultas baik tenaga administrasi maupun tenaga pengajar (dosen) serta fakultas yang melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa, (4) Empati yaitu memberikan perhatian dengan cara mengerti, memahami, dan merasakan apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa, (5) Berwujud adalah perlengkapan serta kebersihan dan kerapian fasilitas belajar dan fasilitas lain yang diberikan oleh fakultas.

- c. Jadi yang dimaksud dengan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik adalah perasaan yang dirasakan mahasiswa setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan dari pelayanan akademik.

2. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dibatasi pada tinjauan secara empiris tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar. Tinjauan diarahkan pada identifikasi berbagai data atau informasi yang berkaitan dengan tingkat kepuasan mahasiswa sebagai penilai pelaksanaan pelayanan akademik yang diberikan oleh Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, untuk kemudian dianalisa guna memperoleh interpretasi tentang mutu pelayanan akademik yang lebih terfokus. Kepuasan mahasiswa dibatasi pada pernyataan tentang perasaan yang dirasakan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. Sedangkan mutu layanan akademik dibatasi pada pelayanan kegiatan-kegiatan yang menyangkut bidang akademik mulai dari rencana studi, pelaksanaan studi, sampai dengan wisuda.

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bentuk pelayanan akademik terhadap mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar.
2. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar.

F. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat secara Ilmiah

Skripsi ini diharapkan menjadi acuan, masukan, dan perbandingan bagi teman-teman mahasiswa yang ingin melakukan penelitian selanjutnya.
2. Manfaat secara Praktis
 - a. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar, sebagai bahan masukan agar lebih memperhatikan persepsi mahasiswa tentang mutu pelayanan akademik kemudian mampu menciptakan kepuasan bagi mereka melalui peningkatan mutu pelayanannya, sehingga dapat dijadikan dasar dalam menentukan kebijakan selanjutnya.
 - b. Pegawai akademik, agar lebih meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan akademik sehingga mahasiswa merasa puas.
 - c. Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar, sebagai masukan, acuan, dan perbandingan bagi teman-teman yang ingin melakukan penelitian selanjutnya.

- d. Penulis, untuk menambah wawasan keilmuan dan sarana dalam mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar.

G. Sistematika Penulisan

Skripsi ini terdiri dari lima bab, tiap bab dibahas dalam beberapa sub bab. Secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut:

Bab satu berisi pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, hipotesis, definisi operasional dan ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab dua berisi tinjauan teoritis tentang kepuasan pelanggan dan layanan akademik, didalamnya membahas tentang pengertian kepuasan pelanggan, model kepuasan pelanggan, proses pembentukan kepuasan pelanggan, ketidakpuasan pelanggan dan perilaku mereka, proses penilaian pelanggan terhadap layanan, manfaat kepuasan mahasiswa. Selain itu ada tinjauan teoritis pembahasan tentang pelayanan akademik, diantaranya pengertian pelayanan, ciri dan bentuk pelayanan, pengertian pelayanan akademik serta standar pelayanan yang bermutu. Selanjutnya kajian kerangka berfikir setelah menelaah beberapa teori dari para ahli.

Bab tiga berisi tentang metodologi penelitian, yang terdiri dari jenis dan lokasi penelitian, pendekatan penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, instrument penelitian, dan teknik pengolahan dan analisis data.

Bab empat berisi hasil penelitian dan pembahasan, diantaranya gambaran umum Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar tentang sejarah

singkat berdirinya FTK, jurusa-jurusan yang ada di FTK. Selanjutnya penjelasan tentang hasil penelitian dan pembahasan berupa deskripsi data dan analisa data.

Bab lima merupakan penutup yang berisi tentang kesimpulan hasil penelitian dan implikasi penelitian.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Kepuasan Mahasiswa

1. Pengertian Kepuasan Mahasiswa

Defenisi kepuasan mahasiswa dari para ahli masih sangat bervariasi, mungkin karena kepuasan masiswa masih berbentuk imaginasi sehingga tidak berbentuk, tetapi pada intinya kepuasan mahasiswa dikarenakan hasil yang bagus sehingga membentuk perasaan yang bagus pula. Diantaranya beberapa pendapat para ahli yaitu, Pramudya Sunu berpendapat defenisi pelanggan secara konseptual, “pelanggan adalah penerima produk hasil dari kegiatan atau proses yang diberikan oleh perusahaan diharapkan dapat secara tetap dan berkelanjutan, sedangkan kepuasan adalah tingkat pernyataan perasaan seseorang yang dihasilkan dari perbandingan daya guna produk yang berupa barang atau jasa yang dirasakannya dengan harapan terhadap barang atau jasa tersebut.”¹⁴

Menurut pendapat L.L. Bean, memberikan beberapa defenisi tentang pelanggan, yaitu sebagai berikut:

- a. Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung kepadanya.
- b. Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada apa keinginannya.

¹⁴ Pramudya Sunu, *Peran SDM dalam Penerapan ISO 9000* (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 1999), h. 125.

- c. Tidak ada seorangpun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan.
- d. Pelanggan adalah orang yang teramat penting harus dipuaskan.¹⁵

Philip Kotler menyatakan bahwa, “kepuasan pelanggan atau konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.”¹⁶

Ada pendapat dari beberapa ahli yang dikutip oleh Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana adalah sebagai berikut:

- a. Wilkie mendefenisikan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman suatu konsumsi suatu produk atau jasa.
- b. Engel, menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (out come) tidak memenuhi harapan.
- c. Day (dalam Tse dan Wilton) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dia rasakan antara harapan sebelumnya.¹⁷

Menurut pendapat Nasution bahwa, “kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan karena pelanggan

¹⁵ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu* (Jakarta: Ghalia Indah, 2001), h. 45.

¹⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid I*, (Aliah Bahasa Hendra Teguh, Ronny Antonius Rusli) (Jakarta: Prenhallindo, 1997), h. 36.

¹⁷ Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andy Offset, 1995), h. 102.

adalah orang yang menerima hasil pekerjaan atau produk seseorang, maka pelangganlah yang menentukan kualitas suatu produk.”¹⁸

Pendapat yang lain menurut Pramudya mengemukakan bahwa, “tingkat kepuasan adalah perbedaan antara daya guna yang dirasakan pelanggan (*perceived performance out come*) dan harapan (*expectation*), selain itu pelanggan dapat mengalami satu dari tiga macam kepuasan, diantaranya sangat puas, puas, dan tidak puas.”¹⁹

a. Tidak puas

Kondisi bila mana pelanggan (mahasiswa) merasakan daya guna suatu produk atau jasa berupa pelayanan lebih rendah dari harapan pelanggan (mahasiswa).

b. Puas

Kondisi bila mana pelanggan (mahasiswa) merasakan daya guna suatu produk atau jasa berupa pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan (mahasiswa).

c. Sangat puas

Kondisi bila mana pelanggan (mahasiswa) merasakan daya guna suatu produk atau jasa berupa pelayanan dapat melebihi harapan pelanggan (mahasiswa).

Kepuasan mahasiswa merupakan perasaan secara Psikologis seseorang terhadap hasil atau produkyang diharapkan berdasarkan pengalaman, pengetahuan sebelumnya yakni di dalam memorinya. Kepuasan pelanggan ini tidak dapat dilihat secara kasat mata seperti barang tetapi bagaimana perilaku seseorang menilai dan

¹⁸ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, h. 47.

¹⁹ Pramudya Sunu, *Peran SDM dalam Penerapan ISO 9000*, h. 127.

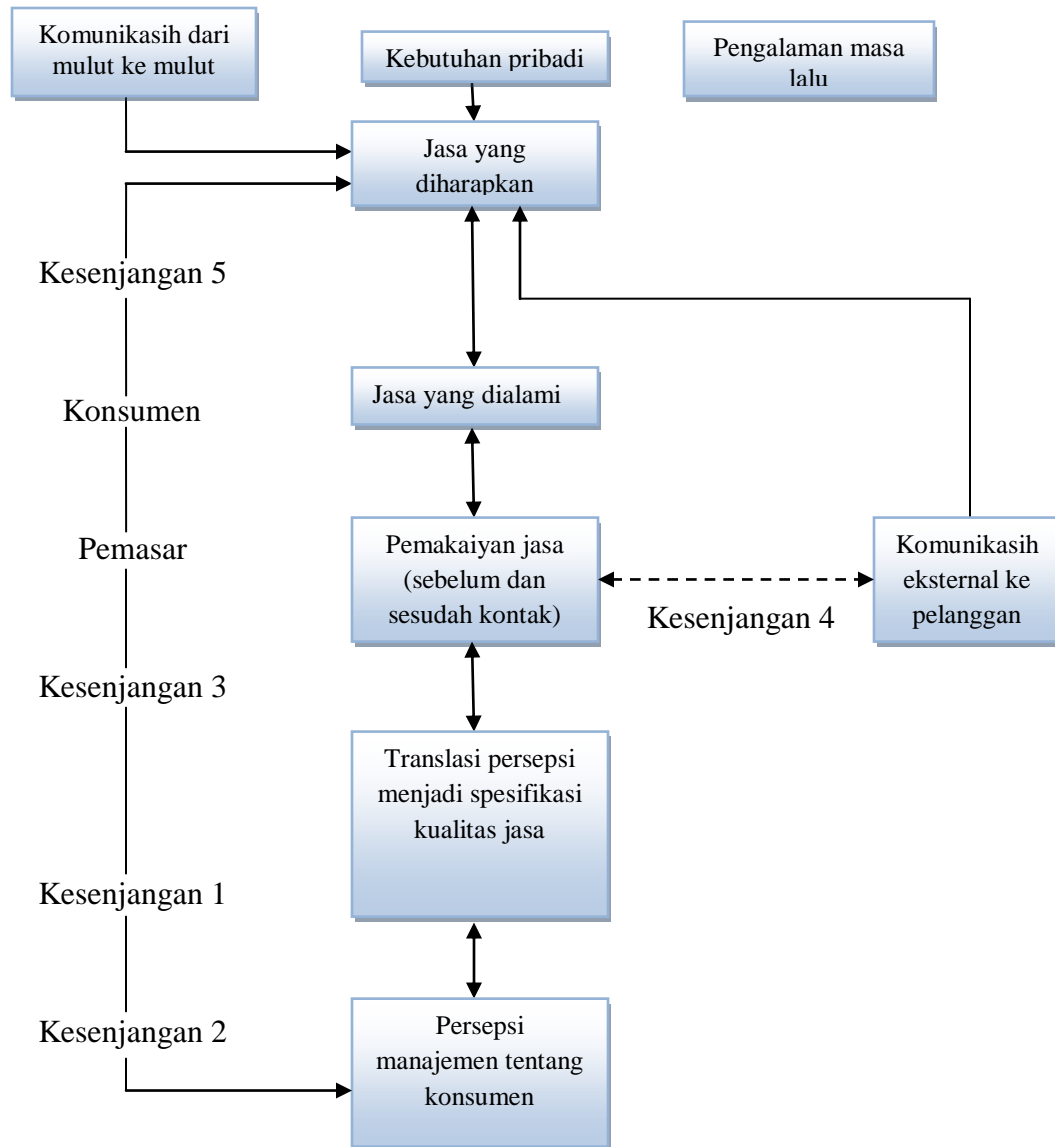
menanggapi terhadap hasil tersebut. Dalam hal ini pihak produsennya adalah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, sedangkan pelanggannya adalah mahasiswa. Adapun tingkat perasaan mahasiswa merasakan hasil suatu barang atau jasa agar lebih beraneka ragam jawaban serta ada alternative lain maka ragamnya yaitu sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas.

Dapat disimpulkan bahwa, kepuasan mahasiswa adalah hasil akhir yang dirasakan oleh mahasiswa setelah membandingkan dan mengevaluasi kesesuaian antara harapan dengan kenyataan dari didapat dalam proses pelayanan.

2. Proses Pembentukan Kepuasan Mahasiswa

Sesuatu hal pasti mengalami proses, tidak mungkin terjadi begitu saja. Begitu juga halnya pelanggan merasakan kepuasan suatu barang atau jasa. sebelum pembentukan kepuasan pelanggan perlu diketahui ada lima kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa, diantaranya:

Gambar 2.1
Kualitas Jasa
 (Sumber: Parasuraman, Valarie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry A.
Conceptual Model Service Quality and its Implication for Future Research
Journal of Marketing, Fall 1985, p. 44)²⁰



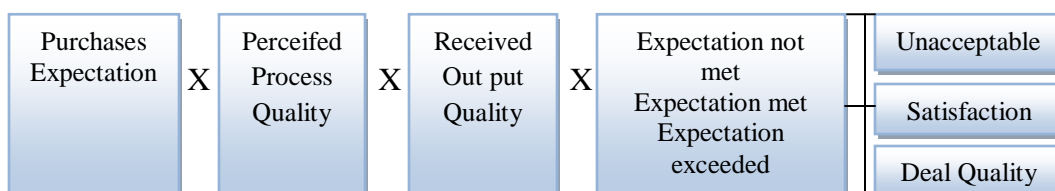
²⁰ Parasuraman, Valarie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry "A Conceptual Model Service Quality and its Implication for Future Research", *Journal of Marketing*, Fall (1985), h. 44

Keterangan gambar:

- Adanya kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, karena manajemen tidak selalu memahami benar apa yang menjadi keinginan pelanggan.
- Adanya kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa, karena manajemen mungkin benar dalam memahami keinginan pelanggan tetapi tidak menetapkan standar pelaksanaan yang spesifik.
- Adanya kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa, karena para personel mungkin tidak terlatih baik dan tidak mampu memenuhi standar.
- Adanya kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal, karena harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh wakil-wakil dan iklan lembaga pendidikan.
- Adanya kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan, terjadi bila konsumen mengukur kinerja lembaga pendidikan dengan cara yang berbeda dan memiliki persepsi yang keliru mengenai kualitas jasa.

Untuk melihat suatu pelayanan itu memuaskan dapat dilihat melalui tahap-tahap sebagai berikut:

Gambar 2.2
Proses Pembentukan Kepuasan Pelanggan
 (Sumber: Chiristoper H. Loverlock, *Managing Service: Marketing Operation and Human Resoures* (New Jersey: Prentice Hall),p. 219)



Keterangan gambar:

a. Harapan yang diperoleh sebelum penggunaan (*Purchases Expectation*)

Mahasiswa telah mengetahui bentuk-bentuk pelayanan yang baik melalui pengalaman serta pengetahuan sebelumnya. Mahasiswa berharap akan mendapatkan pelayanan yang baik, apabila akan menggunakan salah satu fasilitas jasa fakultas. Hanya mahasiswa pada tahap ini belum menggunakan fasilitas jasa tersebut.

b. Proses merasakan terhadap kualitas (*Perceived Process Quality*)

Tahap selanjutnya mahasiswa menggunakan fasilitas jasa fakultas. Mahasiswa menilai, menimbang, membandingkan serta menyimpulkan pelayanan yang diberikan oleh fakultas. Tentunya membandingkan berdasarkan pengetahuan dan pengalamannya.

c. Penerimaan terhadap hasil yang berkualitas (*Received Output Quality*)

Tahap ini mahasiswa mendapatkan hasil pelayanan fasilitas jasa fakultas yang berkualitas. Akan tetapi berkualitas secara wajar, mungkin tidak berkualitas menurut mahasiswa berdasarkan pengetahuan dan pengalamannya, yakni dari berbagai bentuk seperti layanan secara lisan, tulisan serta perbuatan. Mungkin berkualitas hanya dari salah satu bentuk layanan saja, sehingga tidak termasuk pelayanan yang baik karena tidak sesuai dengan harapan.

d. Selanjutnya tahap terakhir, berdasarkan tahap sebelumnya mahasiswa menyimpulkan bahwa layanan tersebut tidak berkualitas menurut mahasiswa karena tidak memenuhi harapan mahasiswa walaupun hanya sedikit (*Expectation*)

not Met), seperti hanya satu bentuk layanan saja yang terpenuhi, sehingga layanan tersebut tidak diterima atau pantas sebagai layanan yang berkualitas (*Unacceptable*). Kemudian mahasiswa merasa puas karena mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapannya (*Expectation Met*), seperti terpenuhinya kedua bentuk pelayanan dengan baik sehingga mahasiswa merasa puas (*Satisfaction*). Mahasiswa akan merasa tersanjung jika mendapatkan pelayanan yang sangat baik sehingga melebihi dari harapannya (*Expectation Exceeded*), yakni terpenuhinya ketiga bentuk pelayanan yang dilakukan dengan baik sekali sehingga mahasiswa akan merasa tersanjung (*Deal Quality*).

3. Ketidakpuasan Mahasiswa dan Perilaku Mahasiswa

Apabila mahasiswa setelah membandingkan ekspektasi atau harapan dengan kinerja yang dirasakan *atauperceived performance* akademik ternyata tidak sesuai dengan apa yang diharapkannya atau dengan kata lain kinerja yang diharapkan dibawah harapannya maka akan ada yang namanya perasaan ketidak puasan mahasiswa yang akan menimbulkan suatu tindakan atau perilaku yang berbeda antara tindakan perilaku mahasiswa yang satu dengan yang lainnya.

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa atas pelayanan akan berpengaruh pada perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukkan mahasiswa setelah terjadi proses pelayanan. Apabila mahasiswa merasa puas, maka dia akan menunjukkan kepuasan.

Apabila kebutuhan tersebut telah terpenuhi tetapi tidak sesuai dengan harapan mahasiswa akan menimbulkan berbagai macam tindakan. Tindakan-tindakan tersebut menurut Fandy Tjiptono (1996: 154) adalah:²¹

- a. Tidak melakukan apa-apa
- b. Melakukan keluhan secara langsung
- c. Memperingati teman-teman atau kerabat
- d. Mengadu ke media masa

Bila jasa atau pelayanan yang mereka nikmati ternyata berbeda jauh dibagian yang mereka harapkan, maka mengakibatkan ketidakpuasan. Makin besar jurang antara harapan dan kenyataan makin besar pula ketidakpuasan konsumen.

Mahasiswa yang tidak puas dapat melakukan berbagai tindakan, atau secara ekstrem bahkan dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang lebih berwewenang. Hal tersebut haruslah dapat diantisipasi oleh fakultas, karena seorang mahasiswa yang tidak puas dapat merusak citra fakultas. fakultas harus memiliki cara untuk meminimalkan jumlah pelanggan yang tidak puas setelah proses pelayanan terjadi.

4. Proses Penilaian Mahasiswa Terhadap Pelayanan

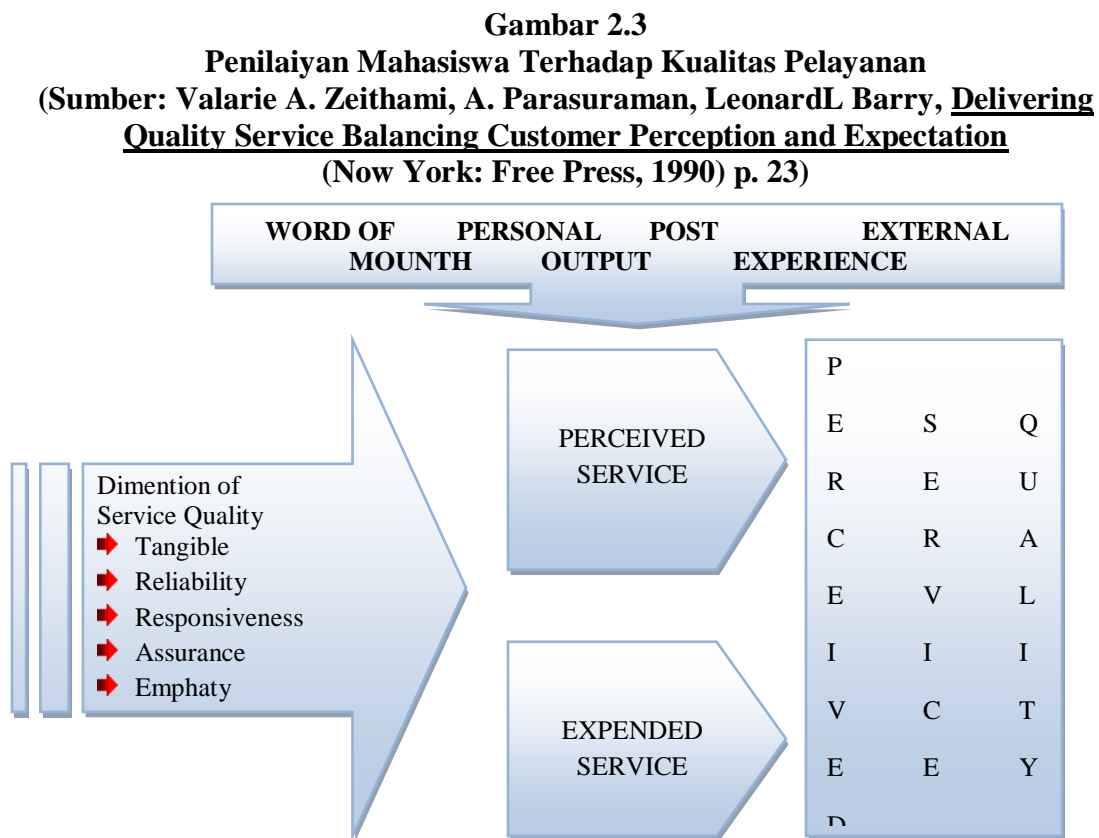
Suatu lembaga pendidikan yang telah menyampaikan jasanya dengan baik, tetapi masih ada mahasiswa yang tidak puas atau kecewa. Penyebab menurut Fandy Tjiptono ada dua jenis, yaitu:²²

²¹ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 1996), h. 154.

²² Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, h. 159.

- a. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi, dan lain-lain.
- b. Factor eksternal yang diluar kendali perusahaan, seperti cuaca (banjir, badai) gangguan pada infastruktur umum (listrik padam, jalan longsor), aktifitas kriminak (pembakaran, vandalisme), dan masalah pribadi pelanggan (dompet hilang).

Proses penilaian mahasiswa terhadap mutu layanan dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



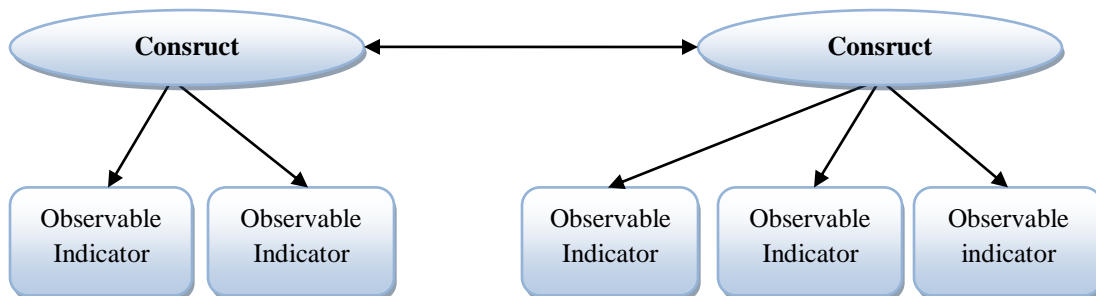
Kepuasan mahasiswa yang disebabkan persepsi mutu layanan yang diterima dapat diamati dan diukur dengan lima dimensi pokok, diantaranya:

- a. Dimensi wujud (*Tangible*) merupakan perbandingan antara harapan dengan persepsi terhadap penampilan fisik, peralatan, pegawai dan peralatan komunikasi misalnya pengiklanan.
- b. Dimensi kepercayaan (*Reliability*) merupakan perbandingan antara harapan dengan persepsi terhadap pemenuhan janji dari fakultas secara terpercaya dan akurat yang diberikan kepada mahasiswa.
- c. Dimensi koresponsifan (*Responsiveness*) merupakan perbandingan antara harapan dengan persepsi terhadap pemberian pelayanan dan penyelesaian keluhan mahasiswa dilakukan dengan tanggap, cepat, dan tepat.
- d. Dimensi kepastian (*Assurance*) merupakan perbandingan antara harapan dengan persepsi terhadap keahlian dan pengetahuan pegawai fakultas dalam memberikan layanan, serta kemampuan mereka meyakinkan mahasiswa terhadap kompetensi dan kredibilitas dari fakultas.
- e. Dimensi empati (*Empathy*) merupakan perbandingan antara harapan dengan persepsi terhadap kemudahan dan kejelasan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing mahasiswa.

Persepsi pelanggan mengenai mutu suatu jasa dan kepuasan menyeluruh mereka memiliki beberapa indikator atau petunjuk yang bisa dilihat. Pelanggan mungkin bisa tersenyum ketika mereka berbicara mengenai barang atau jasa. Mereka mungkin mengatakan hal-hal yang bagus tentang barang atau jasa. Senyum merupakan suatu bukti bahwa seseorang puas, cemberut berarti mencerminkan kekecewaan. Kedua hal di atas tersenyum dan mengatakan hal-hal positif merupakan

manifestasi atau indicator tentang suatu kontrak (*Construct*) yang mungkin disebut kepuasan pelanggan, kontrak dan gagasan atau konsep. Istilah kepuasan pelanggan dan persepsi mutu merupakan label yang kita pergunakan untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk. Ide kontrak (gagasan atau konsepsi) dan kaitannya dengan variable yang bisa dilihat atau diobservasi, dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 2.4
The Relationship Between Observable Indicators and The Underlying Constructs
and The Relationship Between The Constructs
 (Sumber: Hayes B. E. (p. 18))



Terkadang secara tidak langsung para pelanggan menunjukkan perasaannya melalui sikapnya terhadap barang atau jasa yang diterimanya dari produsen entah itu puas atau tidak puas terhadap barang atau jasa tersebut. Sama halnya pada industri jasa berupa perguruan tinggi dalam melayani mahasiswanya. Mengenai hal ini ada pendapat yang mengemukakan tentang sikap mahasiswa terhadap kepuasan dan ketidakpuasannya, menurut Rinehart dan sallis bahwa:

Jasa itu antara lain berupa perkuliahan, apabila perkuliahan memuaskan para mahasiswa, akan tertarik dan rajin menghadirinya. Pikiran, perasaan bahkan jasmani

mereka terpengaruh secara positif. Sebaliknya apabila tidak memuaskan, mereka akan merasa bosan dan malas untuk mengahdirinya. Pikiran dan perasaan bahkan jasmani mereka dipengaruhi secara negatif. Kepuasan yang dimaksud akan menghasilkan banyak keuntungan, antara lain kemampuan mahasiswa terjamin baik dan perguruan tinggi akan terkenal serta merta akan menjadi rebutan. Sebaliknya ketidakpuasan mahasiswa akan menimbulkan kerugian. Dalam persaingan antara perguruan tinggi terutama perguruan tinggi swasta dengan perguruan tinggi negeri, serta pesaingan semakin gencar dengan perguruan tinggi luar negeri, kedua hal tersebut sangat perlu mendapatkan perhatian. Hubungan kemanusiaan juga sangat menentukan dalam perguruan tinggi. Hubungan dosen dan mahasiswa, pimpinan perguruan tinggi dengan dosen serta mahasiswa, para pegawai administrasi dan hubungan lainnya sangat perlu didasarkan pada sifat-sifat dasar kemanusiaan.²³

Kelima dimensi diatas akan mempengaruhi mahasiswa dalam membentuk persepsi mutu layanan, serta bagaimana harapannya tentang pelayanan dan persepsinya tentang pelayanan akademik yang akan diberikan. Pengetahuan tentang pelayanan yang diharapkan dan dipersepsikan melalui komunikasi eksternal, pengalaman pribadi, proses pembelajaran dan informasi berita. Dalam hal ini persepsi tentang mutu layanan yang diberikan fakultas kepada mahasiswa yang akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa.

²³ Daulat P. Tampubolon, *Perguruan Tinggi Bermutu (Paradigma Baru Manajemen Perguruan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke-21* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), h. 70.

5. Manfaat Kepuasan Mahasiswa

Setiap perguruan tinggi pastinya menginginkan untuk memenuhi segala keinginan mahasiswa dalam arti memberikan kepuasan kepadanya. Walaupun demikian hal itu bukanlah satu-satunya sasaran. Perguruan tinggi tidak dapat melupakan sasaran lainnya. Kepuasan mahasiswa memberikan banyak manfaat bagi perguruan tinggi, dan tingkat kepuasan mahasiswa yang makin tinggi akan menghasilkan loyalitas mahasiswa yang lebih besar.

Tentunya sesuatu yang dilakukan dengan sungguh-sungguh ada manfaatnya, sebagaimana uraian Fandy Tjiptono mengenai kepuasan pelanggan, diantaranya:²⁴

- a. Hubungan antara perguruan tinggi dengan para mahasiswanya menjadi harmonis.
- b. Dapat mendorong terciptanya loyalitas mahasiswa.
- c. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of Mouth) yang menguntungkan bagi perguruan tinggi.
- d. Reputasi perguruan tinggi menjadi baik di mata mahasiswa.
- e. Semakin banyak peminat.

Adapun manfaat lain sebagaimana terdapat pada table dibawah ini:

Table 2.1
Sasaran dan Manfaat Pelayanan

Sasaran	Manfaat Pelayanan		
	Bagi Pelanggan	Bagi Karyawan	Bagi Perusahaan
Memuaskan pelanggan	Kebutuhan terpenuhi	Lebih percaya diri	Meningkatkan kesan professional
Meningkatkan loyalitas pelanggan	Merasa dihargai dan mendapatkan pelayanan yang baik	Terdapat kepuasan pribadi	Kelangsungan usaha terjamin
Meningkatkan	Merasa dipercaya	Menambah	Mendorong masyarakat

²⁴ Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, h. 102.

penjualan produk dan jasa	sebagai mitra bisnis	ketenangan bekerja	untuk berhubungan dengan perusahaan
Meningkatkan pendapatan	Menemukan perusahaan profesional	Memupuk semangat meniti karir	Mendorong kemungkinan ekspansi meningkatkan laba

Setiap sesuatu hal yang berhubungan dengan sesama manusia selalu ingin menyenangkan seseorang yang sedang menjalin hubungan seperti kerja sama, begitu juga halnya lembaga pendidikan secara tidak langsung melakukan hubungan kerja sama antara fakultas (produsen) dan mahasiswa (konsumen), sehingga terjalin kekeluargaan dalam kerja sama. Walhasil intelektual mahasiswa meningkat dan mengangkat sumber daya manusia di Negeri ini. Sedangkan bagi pihak fakultas mengangkat citra perguruan tinggi serta meningkatkan profitabilitas.²⁵

Dapat disimpulkan bahwa, jika mutu pelayanan dalam sebuah lembaga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan maka akan semakin erat dan harmonis hubungan pelanggan dengan lembaga tersebut, dan dapat menciptakan loyalitasnya sebagai pelanggan.

B. Pelayanan Akademik

1. Pengertian Pelayanan

Defenisi secara harfiah menurut kamus Besar Bahasa Indonesia bahwa, “pelayanan berasal dari kata dasar layan dan kata kerjanya melayani, antara lain

²⁵ T. Elhaitammy, “Serfice Excellence: Ujung Tombak Bank Marketing”, Bank dan Manajemen, November-Desember, h. 39.

menolong, menyediakan apa yang diperlukan orang lain, sedangkan melayani dapat diartikan mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang.”²⁶

Menurut Eka Suhartini, pelayanan (jasa) adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.²⁷ Sedangkan menurut Philip Kotler jasa atau pelayanan didefinisikan sebagai berikut: “Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik”.²⁸

Sedangkan pengertian jasa menurut Rambat Lupiyoadi adalah: “Jasa merupakan semua aktifitas ekonomi yang dihasilkan tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberi nilai tambah (seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan)”.²⁹

Adapun definisi pelayanan dari beberapa ahli sebagai berikut:

- a. Menurut AS Munir bahwa, “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain dan diterima langsung”.³⁰

²⁶ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi III (Cet. II; Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), h. 30.

²⁷ Eka Suhartini, *Kualitas Pelayanan Kaitannya dengan Kepuasan Konsumen*, h. 11.

²⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*, Jilid 1 (Jakarta: PT Prenhallindo, 2002), h. 486.

²⁹ Rambat Lupriyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Dua (Jakarta: Salemba Empat, 2008), h. 5.

³⁰ Munir, *Manajemen Pelayanan Umum* (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), h.170.

- b. Menurut OP Simorangkir bahwa, “Pelayanan adalah sebagai suatu tindakan pelayanan kerja yang dilakukan seseorang atau orang lain berkesediaan untuk bekerja atau bertindak, penggunaan bantuan, pemberitahuan atau publikasi”.³¹
- c. Ronald Nangoi mengemukakan bahwa “Pelayanan merupakan tindakan penunjang pemasaran suatu produk yang sekali gus dapat dilihat sebagai keseluruhan paket-paket produk untuk memenuhi kebutuhan serta selera pelanggan.”³²

Seperti pepata mengatakan bahwa, “Pembeli adalah raja” sehingga pelanggan maupun calon pelanggan harus dilayani dengan baik sesuai dengan kebutuhannya, begitu juga halnya mahasiswa yang berperan sebagai pelanggan. Suatu organisasi selain menghasilkan produk yang bermutu berupa barang, juga pelayanan yang menyenangkan pelanggan dalam berbagai hal, seperti transaksi bisnis, berkomunikasi secara internal, walhasil membangun citra yang baik.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan dalam memenuhi keinginan, kebutuhan, dan permintaan konsumen.

2. Ciri dan Bentuk Pelayanan

Papan pengumuman merupakan suatu bentuk pelayanan tetapi berbentuk, sedangkan pelayanan atau jasa merupakan aktifitas seseorang dan tidak dapat dilihat. Oleh karena itu, apa yang membedakannya sebagaimana pendapat Vincen

³¹ Simorangkir, *Pengantar Pemasaran Jasa Bank* (Jakarta: Aksara Persada, 1992), h.3.

³² Ronald Nangoi, *Menentukan Strategi Pemasaran Dalam Menghadi Persaingan* (Jakarta: Rajawali, 1990), h. 40.

mengemukakan bahwa ada beberapa yang mencirikan pelayanan sekaligus yang membedakannya dari barang, diantaranya:³³

- a. Pelayanan merupakan out put tak berbentuk (*Intangible Out put*)
- b. Pelayanan merupakan out put variabel, tidak standar
- c. Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi
- d. Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan
- e. Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan
- f. Keterampilan personil diserahkan atau diberikan secara langsung kepada pelanggan
- g. Pelayanan tidak dapat diproduksi secara massal
- h. Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan
- i. Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya
- j. Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan
- k. Pengukuran efektivitas pelayanan bersifat subyektif
- l. Pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses
- m. Option penetapan harga lebih rumit.

³³ Vincent Gaspersz, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), h.5.

Adapun menurut Fandy Tjiptono ada empat karakteristik pelayanan yang membedakan dengan barang, diantaranya:³⁴

- a. *Intangibility* artinya tidak dapat dilihat, diraba, dicium, dirasakan, atau didengar sebelum dibeli. Selain itu ada dua pengertian menurut Berry dan Enis dan Cos, yaitu:
 - 1) Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasakan.
 - 2) Sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan atau dipahami secara rohaniah.
- b. *Inseparability* yaitu hubungan antara penyedia jasa dengan pelanggan, yakni efektifitas individu yang menyampaikan jasa (*contact personal*), berarti pada proses rekrutme, kompensasi, pelatihan, dan pengembangan karyawan.
- c. *Variability* yaitu jasa bersifat variabel karena merupakan non standardized out put, artinya banyak bentuk variasinya, kualitas an jenis, bergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa (Bovee, Houston, dan Thill 1995) yaitu:
 - 1) Kerja sama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa.
 - 2) Moral atau motivasi karyawan dalam melayani pelanggan.
 - 3) Beban kerja perusahaan.
- d. *Verishability* yaitu jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

³⁴ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, h. 15.

Pendapat lain karakteristik jasa atau layanan yang membedakannya dari barang, sebagaimana dijabarkan oleh Pasuraman diantaranya:³⁵

- a. Wujud (*Tangibles*), antara lain termasuk penampilan fisik fasilitas lembaga pelayanan peralatan yang digunakan, pegawai atau petugas pelayanan dan peralatan bantu komunikasi.
- b. Kemampuan Terpercaya (*Reliability*), dalam hal ini adalah kemampuan untuk menampilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan akurat.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan (*Willingness*) untuk membantu dan melayani konsumen secara segera sesuai dengan permintaan ataupun harapan mahasiswa.
- d. Kompetensi (*Competence*), menguasai pengetahuan dan ketampilan yang memadai untuk memberikan *service*.
- e. Akses (*Access*), kemudahan pendekan dan akses.
- f. Kesantunan (*Courtesy*), sikap yang ditunjukkan pada saat memberikan pelayanan yang terdiri dari: kesopanan, penghargaan terhadap mahasiswa, perhatian, pertimbangan, bijaksana, sikap bersahabat, respek dan keramahan.
- g. Komunikasi (*Comunication*) menjelaskan informasi kepada pelanggan serta mendengarkan keluhannya.

³⁵ Buddy Ibrahim, *TQM: Panduan Menghadapi Persaingan Global* (Jakarta: Djambatan, 2000), h. 3.

- h. Kredibilitas (*Credibility*), yaitu tingkat kepercayaan atau jaminan mutu, kesungguhan, kejujuran yang ditunjukkan oleh karyawan dalam melayani mahasiswa.
- i. Keamanan (*Security*), yaitu bebas dari bahaya, resiko, kesalahan, atau keraguan.
- j. Memahami Kehendak Mahasiswa (*Understanding The Customer*) yaitu memahami kebutuhan pelanggan serta memberikan perhatian kepadanya dan menyesuaikan dengan tingkat pelayanan yang diberikan.
- k. Jaminan (*Assurance*) yaitu memiliki sumber daya manusia dan teknologi serta fasilitas untuk memberikan jaminan memenuhi kebutuhan pelanggan.

Menurut Philip Kotler, karakteristik jasa bertujuan untuk membedakan dari produk nyata. Jasa memiliki empat karakteristik yang sangat berpengaruh dalam perancangan suatu program pemasaran dan mengambil keputusan terutama dalam upaya meningkatkan kualitasnya. Keempat karakteristik tersebut adalah:³⁶

- a. Tidak berwujud (*Intangibility*), jasa bersifat tidak berwujud. Tidak seperti halnya produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Dengan demikian tugas penyedia jasa adalah: mengelola bukti itu untuk mewujudkan yang tidak berwujud.
- b. Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*), umumnya jasa, dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Tidak seperti barang fisik yang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusi melewati berbagai penjual, dan kemudian baru dikonsumsi.

³⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*, Jilid 1, h. 488.

- c. Bervariasi (*Variability*), karena tergantung pada siapa yang menyediakan serta kapan dan dimana jasa itu dibrikan, jasa sangat bervariasi. Perusahaan jasa dapat melakukan tiga langkah dalam rangka mengendalikan mutu. Pertama adalah melakukan investasi untuk menciptakan prosedur perekrutan dan pelatihan yang baik. Langkah kedua adalah menstandarisasi proses pelaksanaan jasa diseluruh organisasi. Langkah ketiga adalah memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan, survei pelanggan, dan melakukan beanja perbandingan.
- d. Mudah lenyap (*Perishability*), jasa tidak bisa disimpan. Sebagai contohnya perusahaan transportasi umum harus memiliki lebih banyak kendaraan karena adanya permintaan pada jam sibuk, dibandingkan permintaannya cukup merata sepanjang hari.

Adapun papan iklan serta keramahan pelayanan merupakan salah satu bentuk pelayanan. Sebagaimana pendapat Pramudia Sunu ada tiga bentuk dari pelayanan, yaitu: “layanan melalui lisan, layanan melalui tulisan, dan layanan melalui perbuatan”.³⁷

- a. Layanan melalui lisan, yaitu menginformasikan serta mengkonfirmasi pelanggan tentang segala sesuatu yang dibutuhkannya.
- b. Layanan melalui tulisan, yaitu memberikan papan pengumuman tentang informasi serta memberikan peta-peta atau petunjuk arah secara tulisan dan gambar.

³⁷ H. Achmad Batinggi, *Manajemen Pelayanan Umum* (Jakarta: Universitas Terbuka, 2000), h. 611.

- c. Layanan melalui perbuatan, yaitu menunjukkan suatu tempat kepada pelanggan yang membutuhkan informasi yang belum dipahami.

Dewasa ini produk apapun tidak terlepas dari unsur jasa atau layanan, baik itu jasa sebagai produk inti (produk murni) maupun jasa sebagai pelengkap (layanan pelanggan). Produk inti umumnya sangat bervariasi antara tipe bisnis yang satu dengan tipe yang lain, tetapi layanan pelengkap memiliki kesamaan. Menurut Lovelock layanan pelengkap diklasifikasikan menjadi delapan kelompok, yaitu:³⁸

- a. Informasi, misalnya jalan atau arah menuju lokasi produsen.
- b. Konsultasi, seperti memberikan saran dan konseling pribadi.
- c. *Order taking*, meliputi aplikasi atau pendaftaran dan fasilitas administrasi.
- d. *Hospitality*, diantaranya sambutan, sekuriti, dan fasilitas kamar mandi (toilet).
- e. *Care taking*, terdiri dari perhatian dan perlindungan atas barang milik pelanggan yang mereka bawah.
- f. *Exceptions*, meliputi permintaan khusus sebelum penyampaian produk, mengenai komplain atau pujian atau sasaran dan pemecahan masalah.
- g. *Billing*, meliputi laporan rekening periodik dan faktur untuk transaksi individu.
- h. Pembayaran, berupa personil yang berinteraksi dengan pelanggan.

Jasa atau pelayanan tidak dapat dilihat secara kasat mata, para penilai sulit mengidentifikasinya secara nyata bukti dari pelayanan. Selain itu para penilai harus melihat seperti papan pengumuman, petunjuk arah atau bagian informasi, serta fasilitas lainnya merupakan bukti jasa secara langsung.

³⁸ Fandi Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, h. 127.

3. Pengertian Layanan Akademik

Layanan Akademik dibatasi pada pelayanan kegiatan-kegiatan yang menyangkut bidang akademik seperti yang tercantum dalam ketentuan DepDikBud meliputi, “Tugas-tugas yang dinyatakan dalam program perkuliahan, seminar, praktikum kerja, kerja lapangan, penulisan skripsi, tesis dan sebagainya dalam satu kegiatan akademik diperhitungkan tidak hanya kegiatan akademik tatap muka yang terjadwal tetapi juga kegiatan yang direncanakan (terstruktur) dan yang dilakukan secara mandiri”.³⁹

Adapun layanan yang diberikan oleh fakultas sebagai program yang harus diberikan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggannya yaitu layanan mahasiswa yang tercantum dalam buku pedoman akademik, yaitu:⁴⁰

- a. Pengajuan judul skripsi, pengesahan dan penetapan dosen pembimbing
- b. Cuti akademik
- c. PPL/Kerja praktik
- d. Ujian akhir semester
- e. Ujian mid semester
- f. Legalisasi ijazah
- g. MABA dan SIAKA online
- h. Pelaksanaan praktikum

³⁹ DepDikBud, *Buku Himpunan Peraturan dan Kebijakan Pendidikan di Indonesia* (Jakarta: Pt. Sarana Depdikbud, 1999), h. 92.

⁴⁰ Standar Operasional Prosedur (SOP) Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar, Komite Penjaminan Mutu, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar, 2015. h. 1-152.

- i. Penggantian ijazah
- j. Pengurusan ijazah
- k. Pengurusan transik nilai
- l. Penyusunan jadwal perkuliahan
- m. Perbaikan nilai
- n. Seminar hasil penelitian, seminar proposal, ujian konprehensif
- o. Munaqasyah
- p. Pelaksanaan KKN
- q. Pelaksanaan wisuda
- r. Pengurusan KRS
- s. Bimbingan akademik

Kegiatan atau program akademik yang telah disajikan dalam standar operasional prosedur (SOP) merupakan bukti bahwa mahasiswa mendapatkan pelayanan program tersebut.

4. Standar Pelayanan yang Bermutu

Tentunya sebagai penilaian harus ada acuan sebagai sandaran untuk menilai bahwa sesuatu itu bagus, sehingga dapat diandalkan. Pelayanan yang bagus tentunya bermutu atau berkualitas dari berbagai segi sehingga sangat ideal sekali untuk mencapainya, tetapi berusaha untuk mencapai tujuan tersebut. Menurut perbendaharaan istilah ISO 8402 dan Standar Nasional Indonesia (SNI.19-8402-1991), bahwa “Mutu adalah Memuaskan ciri, karakteristik produk atau jasa yang

kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar”.⁴¹

Sedangkan berdasarkan perspektif *Total Quality Manajemen* (TQM) bahwa “kualitas atau mutu dipandang secara lebih luas, tidak hanya hasilnya saja yang ditekankan melainkan juga proses, lingkungan, dan manusia”.⁴²

Menurut Loverlock yang dikutip oleh Ronald Nangoi bahwa “Mutu layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk dapat memenuhi keinginan konsumen”.⁴³

Sedangkan Maman Ukas mengatakan bahwa “Mutu layanan adalah suatu ukuran perbuatan-perbuatan yang dilakukan atau dikerjakan untuk menyenangkan, memberikan petunjuk untuk *good will*, menambah penjualan dan perbaikan kedudukan”.⁴⁴

Selain pendapat diatas, menurut Feigenbaum bahwa “Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full Customer satisfaction*)”.⁴⁵ Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk yang dihasilkan.

Menurut Elhaitammy definisi pelayanan yang unggul adalah “*Service Excellence* atau pelayanan yang unggul yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam

⁴¹ Dorothea Wahyu Ariani, *Manajemen Kualitas* (Yogyakarta: Andi Offset, 1999), h. 3.

⁴² Indryo Gito Sudarno, *Prinsip-Prinsip Dasar Manajemen* (Yogyakarta: BPFE UGM, 1990), h. 51

⁴³ Ronald Nangoi, *Menentukan Strategi Pemasaran Dalam Menghadi Persaingan*, h. 50.

⁴⁴ Maman Ukas, *Pengantar Bisnis Ilmu Menjual* (Jakarta: Aries Lima, 1990), h. 88.

⁴⁵ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, h. 16.

melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar konsep *Service Excellence* ada empat unsur pokok yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan”.⁴⁶

Pendapat Gronroos dalam Hutt dan Speh kualitas total suatu jasa terdiri dari tiga komponen utama, yaitu:⁴⁷

- a. *Technical Quality* yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas out put (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Menurut Parasuraman, dapat dirinci lagi menjadi:
 - 1) *Search Quality* yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.
 - 2) *Experience Quality* yaitu kualitas yang hanya dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengonsumsi jasa, contohnya ketetapan waktu, kecepatan pelayanan dan kerapian hasil.
 - 3) *Credence Quality* yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengonsumsi suatu jasa, misalnya operasi jantung.
- b. *Functional Quality* yaitu komponen yang berkaitan dengan penyampaian suatu jasa.
- c. *Corporate Image* yaitu profil, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Begitu juga halnya bagi para manajer lembaga pendidikan yang menggunakan prinsip TQM sebagai peningkatan layanan yang bermutu harus mempunyai kesadaran

⁴⁶ Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, h. 58.

⁴⁷ Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, h. 60.

tentang prinsip-prinsip peningkatan kualitas, sebagaimana uraian Philip Kotler dibawah ini:⁴⁸

- a. Kualitas harus dirasakan oleh pelanggan
- b. Kualitas harus dicerminkan dalam setiap kegiatan perusahaan, tidak hanya dalam produk perusahaan
- c. Kualitas membutuhkan komitmen karyawan yang menyeluruh
- d. Kualitas membutuhkan rekan-rekan yang berkualitas tinggi
- e. Kualitas dapat selau ditingkatkan
- f. Peningkatan kualitas terkadang membutuhkan lompatan jauh ke depan
- g. Kualitas tidak menambah biaya
- h. Kualitas diperlukan tapi mungkin tidak dapat memadai
- i. Hasrat berkualitas tidak dapat menyelamatkan produk yang buruk.

Gambar 2.5
Lima Kriteria Penentu Kualitas Jasa Layanan



Gambar diatas berusaha menunjukkan bagaimana tanggapan pelanggan terhadap lima kriteria tersebut, betapa besarnya tingkat kepentingan pelanggan pada

⁴⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jilid 1, h. 50.

layanan yang diberikan serta besarnya tingkat kepuasan pelanggan setelah memakai jasa pelayanan. Setelah itu baru diketahui apakah pelanggan merasa puas atau tidak terhadap pelayanan yang diberikan.⁴⁹

Seperti halnya Passuraman telah mengidentifikasih dari lima layanan yang berkualitas, setelah melakukan studi empiris yang dilakukan dengan melibatkan 800 pelanggan (200 pelanggan per-perusahaan) berusia 25 tahun keatas dari empat perusahaan Amerika Serikat, diantara: (1) Keandalan yaitu kemampuan memberikan dari apa yang telah dijanjikan dengan handal dan akurat, (2) Kepastian yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan, dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan, (3) Berwujud yaitu fasilitas dan peralatan fisik serta penampilan karyawan yang profesional, (4) Empati yaitu tingkat perhatian pribadi terhadap pelanggan (5) Kepekaan yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan segera.⁵⁰

Menurut Sinambel, ada 6 bentuk kualitas pelayanan prima untuk mencapai kepuasan pelanggan, yaitu:⁵¹

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;

⁴⁹ Philip Kotler, *Marketing Management*, The Millenium Edition (New Jersey: Prentice Hall, 1994), 476.

⁵⁰ Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, h. 54.

⁵¹ Muhammad Ramli, *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan* (Makassar: Alauudin University Press, 2013), h. 66.

- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan;
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan efisien dan efektifitas;
- d. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, keutuhan, dan harapan masyarakat;
- e. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dll;
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kemudian menurut Parasuraman bahwa, “Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *Expected Service* dan *Perceived Service*”.⁵² Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expecter serfice*) maka kualitas jasa akan dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui batas harapan pelanggan maka kualitas jasa yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsi buruk. Secara teknis pelanggan membutuhkan hubungan langsung terhadap perusahaan tersebut, sehingga membutuhkan karyawan sebagai penghubung langsung (*contact Personal*) terhadap

⁵² Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, h. 59.

pelanggannya.hubungan langsung ini memerlukan sebuah pelayanan optimal yaitu pelayanan yang unggul, sehingga dapat menentukan kualitas jasa tersebut.

Menurut Fandy Tjiptono pada dasarnya ada tiga prinsip kunci memberikan pelayanan yang unggul, diantaranya:⁵³

- a. Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- b. Pengembangan database yang lebih akurat dari pada pesaing (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi pesaing).
- c. Pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategik.

Di perguruan tinggi pelayanan yang bermutu harus tumbuh dan berkembang dalam diri semua pimpinan, dosen, teknisi, pegawai administrasi dan mahasiswa. Hanya dengan demikian mutu perguruan tinggi dapat ercapai dan ditingkatkan secara berkelanjutan. Menurut Daulat ada empat nilai hakekat hubungan pelayanan akademik dengan mahasiswa yang perlu dipahami dan dipedomani, yaitu “saling memahami, saling membutuhkan, saling melayani dengan sebaik-baiknya dan kebersamaan”.⁵⁴

⁵³ Fandy Tjiptono, Prinsip-Prinsip Total Quality Service, h. 127.

⁵⁴ Daulat P. Tampubolon, Perguruan Tinggi Bermutu (Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Perguruan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21, h. 142.

Selain pendapat diatas Daulat mengemukakan beberapa prinsip filosofi manajemen mutu terpadu di perguruan tinggi, diantaranya:⁵⁵

- a. Perguruan tinggi pada dasarnya adalah industri jasa.
- b. Produk perguruan tinggi yang sepenuhnya adalah jasa kependidikan tinggi.
- c. Mutu perguruan tinggi adalah kesesuaian paduan sifat-sifat produknya dengan kebutuhan para pelanggannya.
- d. Pelanggan perguruan tinggi ialah pihak yang dipengaruhi oleh produk perguruan tinggi dan proses-proses yang terjadi dalam produksi dan penyajian produksi itu.
- e. Pendidikan dan kegiatan-kegiatan lainnya di perguruan tinggi dalam menghasilkan semua jasa adalah proses-proses yang bersifat sirkuler, bukan linier.

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama fakultas dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan. Standar pelayanan yang berkualitas merupakan idealisme pelayanan baik didunia industri maupun jasa.sehingga merupakan acuan dalam melayani konsumen secara profesional, dengan kata lain konsumen atau pelanggan adalah raja yang patut dilayani bahkan melebihi apa yang diharapkan yakni merasakan kepuasan tersendiri bagi pelanggan. Lebih penting lagi bagi lembaga pendidikan yang bergerak dibidang jasa (pelayanan), dikarenakan produk yang

⁵⁵ Daulat P. Tampubolon, Perguruan Tinggi Bermutu (Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Perguruan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21, h. 69.

dihasilkan berupa jasa maka seharusnya terus dan terus meningkatkan kualitas jasa, sehingga mendapatkan hasil yang optimal yaitu pelajar yang berkualitas.

C. Kerangka Berfikir

Kepuasan mahasiswa merupakan repon konsumen setelah menilai terhadap layanan yang diberikan fakultas kepada mahasiswa antara harapan yang dirasakan sebelumnya dibandingkan dengan kinerja (hasil) yang dirasakan. Mutu layanan akademik merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam bidang akademik.

Ketika seseorang berpersepsi terhadap suatu objek, maka Ia akan memberikan respon terhadap objek sesuai dengan persepsinya. Secara alami persepsi akan mempengaruhi kepuasan yang dialami oleh mahasiswa. Indikator kepuasan pelanggan (mahasiswa) yang dinilai puas adalah hubungan antara fakultas dan mahasiswa harmonis, layanan yang diberikan memberikan dasar yang baik bagi penggunaan atau pemakaian jasa ulang, terciptanya loyalitas mahasiswa, dan reputasi fakultas di mata mahasiswa lebih baik. Indikator kepuasan pelanggan (mahasiswa) yang dinilai tidak puas adalah hubungan fakultas dan mahasiswa tidak harmonis, layanan yang ada tidak bisa memberikan dasar yang baik bagi pengguna atau pemakai jasa ulang, tidak terciptanya loyalitas mahasiswa, reputasi fakultas dinilai mahasiswa tidak jauh lebih baik. Namun pada akhirnya mahasiswa jugalah yang dapat merasakan kepuasan yang diperoleh yang didasarkan pada persepsinya mengenai mutu layanan akademik yang diberikan fakultas.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semakin positif persepsi seseorang tentang mutu layanan akademik, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa atau sebaliknya, semakin negatif persepsi seseorang tentang mutu layanan akademik, semakin rendah pula tingkat kepuasan mahasiswa. Indikator mutu layanan dinilai baik adalah layanan sesuai jadwal yang telah ditentukan, cepat tanggap terhadap permasalahan yang timbul, fasilitas akademik baik atau terjaga, dan fakultas memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa. Indikator mutu layanan yang dinilai buruk adalah layanan yang tidak sesuai jadwal yang telah ditentukan, tidak cepat tanggap terhadap permasalahan yang timbul, pengetahuan dan kecakapan staf fakultas yang tidak sesuai dengan tugasnya, fasilitas akademik tidak baik atau tidak terjaga, dan fakultas tidak memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa.

Berdasarkan uraian di atas dapat digambarkan seperti bagan dibawah ini:

Gambar 2.6

Tingkat Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) Terhadap Pelayanan Akademik



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Sedangkan lokasi penelitian ini dilakukan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sugiyono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.⁵⁶ Yang dimaksud populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar angkatan 2012 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang berjumlah 81 mahasiswa yang terdiri dari 39 laki-laki dan 42 perempuan.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Kemudian untuk menentukan yang harus diambil dalam suatu populasi yang ada. Menurut Suharsimi Arikunto, bila subyek dari populasi kurang dari 100, lebih baik diambil semua, tetapi jika subyeknya lebih dari jumlah tersebut, maka dapat diambil sample antara 10-15%

⁵⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta, 2014) h. 119

atau 20-25% atau lebih”.⁵⁷ Jadi teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sampel jenuh yang dimana semua atau seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel yang berjumlah 81 mahasiswa.

C. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumentasi digunakan untuk mengetahui tentang bentuk-bentuk pelayanan akademik yang telah dimiliki oleh Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar.
2. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁵⁸ Angket digunakan untuk mengetahui tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar. Angket kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik disusun berdasarkan teori **Philip Kotler** dengan aspek-aspek sebagai berikut: (1) Keandalan, (2) Keresponsifan, (3) Keyakinan, (4) Empati, (5) Berwujud.

⁵⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h. 112.

⁵⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, h. 199.

Adapun dimensi dan indikator yang digunakan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.1
Kisi-Kisi Angket Pelayanan Akademik

KONSTRUK	DIMENSI	INDIKATOR	NO ITEM
Philip Kotler (1997: 488)	1. Kehandalan	a. Kemampuan staf akademik dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, teliti, akurat, dan tepat waktu, selalu berada ditempat. b. Pelayanan yang rama, murah senyum, serta dan siap menolong.	10, 12, 14, 15, 17 6, 7, 16, 23
	2. Keresponsipan atau Tanggapan	a. Kemampuan staf akademik untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan mahasiswa.	11, 22
	3. Keyakinan	a. Pengetahuan dan kecakapan staf akademik b. Melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa	5, 18, 19 8, 9, 20
	4. Empati	a. Memahami keluhan yang disampaikan mahasiswa.	13, 21, 24
	5. Berwujud	a. Kelengkapan, kebersihan, kerapian, kesejukan, kenyamanan fasilitas belajar dan fasilitas lain yang diberikan fakultas.	1, 2, 3, 4

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian dengan cara melakukan pengukuran.⁵⁹ Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Format Dokumentasi

Penulis akan meminta Standar Operasional Praktik (SOP) dari Fakultas kemudian dianalisis untuk mendapatkan bentuk pelayanan akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar.

2. Skala Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik

Instrumen yang digunakan berupa kuesioner (angket) yang disusun dalam bentuk model *Skala Likert*. Penulis disini menggunakan angket tertutup yakni responden tinggal memilih alternatif jawaban yang telah sediakan. Adapun alternatif jawabannya sebagai berikut:

- | | | |
|------------------------------|------|-----|
| a. Sangat Sesuai | (SS) | : 4 |
| b. Sesuai | (S) | : 3 |
| c. Tidak Sesuai | (TS) | : 2 |
| d. Sangat Tidak Sesuai (STS) | | : 1 |

⁵⁹ Eko Putro Widoyono, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014). H. 51.

E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Analisa data dimaksudkan untuk mengkaji dalam kaitanya dengan pengujian hipotesis penelitian yang telah penulis rumuskan. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.⁶⁰

Untuk menganalisa data, penulis menggunakan satu teknik analisis data, yaitu: teknik analisis statistik deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.⁶¹

Adapun langkah-langkah analisis statistik deskriptif sebagai berikut:

1. Menghitung besarnya range dengan rumus;

$$R = NT - NR$$

Keterangan:

R : Range

NT : Nilai tertinggi

NR : Nilai terendah

2. Menghitung banyaknya kelas interval dengan rumus;

$$i = 1 + (3,33) \log n$$

Keterangan:

⁶⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, h. 209.

⁶¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, h. 207.

i : interval
n : jumlah responden

3. Menghitung panjang kelas interval dengan rumus;

$$P = \frac{R}{i}$$

Keterangan:

P : Panjang kelas

R : Range

i : Interval

4. Menghitung nilai rata-rata (*mean*) dengan rumus;

$$\bar{x} = \frac{\sum f_i x_i}{\sum f_i}$$

Keterangan :

\bar{x} : Rata-rata (*mean*)

$\sum f_i$: Jumlah frekuensi

x_i : Batas kelas interval

5. Menghitung presentase frekuensi dengan rumus;

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P : Presentasi

F : Frekuensi

N : Banyaknya responden

6. Menghitung nilai standar deviasi dengan rumus;

$$SD = \sqrt{\left(\frac{\sum f_i (x_i - \bar{x})^2}{n - 2} \right)}$$

Keterangan:

SD : Standar deviasi

$\sum f_i$: Jumlah frekuensi

x : skor

n : Responden

7. Kategorisasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar

Untuk mengkategorikan gambaran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar, karena tidak ada kategori yang baku, maka penulis menggunakan statistika sebagai berikut :

- a) Tinggi : $X < (\mu - 1,0 \sigma)$
- b) Sedang : $(\mu - 1,0 \sigma) \leq X < (\mu + 1,0 \sigma)$
- c) Rendah : $\geq x(\mu + 1,0 \sigma)^{62}$

⁶² Saifuddin Azwar, *Penyusunan Skala Psikologi* (Yogyakarta; Pustaka Pelajar, 2015), h. 109.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

1. Sejarah Lahirnya Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara R.I. Tahun 1945 disebutkan tujuan pembentukan Negara Kesatuan Republik Indonesia antara lain, memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk mewujudkan tujuan tersebut maka diperlukan adanya peningkatan pembinaan dan pengembangan pendidikan yang sistimatis, dan berwawasan ke depan. Bangsa Indonesia yang secara historis, sosiologis, dan budaya adalah mayoritas penduduknya beragama Islam, maka pendidikan dan pengajaran yang mengintegrasikan ilmu agama dengan ilmu umum menjadi bagian integral dalam sistem pendidikan nasional.

Undang-Undang R.I. Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional bab II pasal 3 menyebutkan bahwa pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggungjawab.

Secara historis keberadaan Fakultas Tarbiyah IAIN Alauddin Makassar yang kemudian melalui Keputusan Presiden Nomor 57 tanggal 10 Oktober 2005

berubah menjadi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar tidak bisa dilepaskan dengan Universitas Muslim Indonesia (UMI) Makassar dan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Semula Fakultas Tarbiyah dan Fakultas Syariah IAIN Alauddin Makassar merupakan dua diantara Fakultas-Fakultas yang ada dalam lingkungan Universitas Muslim Indonesia (UMI) Makassar. Selanjutnya atas keinginan dan desakan rakyat Sulawesi Selatan serta persetujuan Gubernur Sulawesi Selatan dan Rektor IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Fakultas Tarbiyah dan Fakultas Syariah UMI Makassar melalui Surat Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia masing-masing Nomor 75 tanggal 17 Oktober 1962 dan Nomor 91 tanggal 11 Nopember 1964 dinegErikan dan menjadi Fakultas Syariah dan Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Menyusul berikutnya pada tanggal 28 Oktober 1965 melalui Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 79 Tahun 1965 dinyatakan berdirinya Fakultas Ushuluddin IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Cabang Makassar.

Dengan mempertimbangkan dukungan dan hasrat yang besar dari rakyat dan Pemerintah Daerah Sulawesi Selatan terhadap pendidikan dan pengajaran Agama Islam pada tingkat Perguruan Tinggi/Universitas, serta berdasarkan landasan hukum Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 1963 yang antara lain menyatakan bahwa jika telah ada sekurang-kurangnya tiga fakultas cabang dalam satu daerah maka dapat bergabung menjadi satu institut tersendiri. Pada masa itu di Makassar telah ada tiga fakultas cabang IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yaitu Fakultas Syariah, Fakultas Tarbiyah, dan Fakultas Ushuluddin, maka Menteri Agama berdasarkan Surat Keputusannya Nomor 79 tanggal 28 Oktober 1965 menetapkan berdirinya Institut

Agama Islam Negeri Al Jamiah Al Islamiyah Al Hukumiyah Sulawesi Selatan dengan memakai nama “Alauddin” , nama raja Islam pertama Kerajaan Gowa di Sulawesi Selatan. IAIN Al Jamiah Al Islamiyah Al Hukumiyah Alauddin Makassar diresmikan pada tanggal 10 Nopember 1965.

Sejak tahun 2005 IAIN Alauddin Makassar berubah menjadi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar melalui Peraturan Presiden Nomor 57 tanggal 10 Oktober 2005. Sekarang UIN Alauddin Makassar memiliki delapan fakultas dan Program Pascasarjana (PPs) yaitu : (1) Fakultas Ushuluddin dan Filsafat, (2) Fakultas Syariah dan Hukum, (3) Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, (4) Fakultas Adab dan Humaniora, (5) Fakultas Dakwah dan Komunikasi (6) Fakultas Sains dan Teknologi, (7) Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, (8) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, (9) Program Pascasarjana, jenjang Magister dan jenjang Doktor.

Dalam perjalanannya Fakultas Tarbiyah dan Keguruan dari IAIN hingga menjadi UIN Alauddin Makassar sampai saat ini telah dipimpin 8 orang Dekan. Secara periodik masing-masing dekan tersebut adalah:

- | | |
|--|--------------|
| a. Drs. H. Muhyiddin Zein | (1965-1972). |
| b. Prof. Dr. Hj. Andi Rasdiyanah | (1972-1980). |
| c. Drs. H. Danawir Ras Burhany, M.Pd.I. | (1981-1985). |
| d. Drs. H. M. Amir Said | (1985-1993). |
| e. Drs. H. Muhammad Ahmad | (1993-1997). |
| f. Prof. Dr. H. Azhar Arsyad, M.A. | (1997-2002). |
| g. Prof. Dr. H. Moh. Natsir Mahmud, M.A. | (2002-2010). |
| h. Dr. H. Salehuddin, M.Ag. | (2011-2015). |
| i. Dr. H. Muhammad Amri, Lc., M.Ag. | (2015-2019). |

Sebagai salah satu institusi penyelenggara pendidikan, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar menyadari bahwa tuntutan global mutlak harus dipenuhi. Oleh karena itu dengan membangun komitmen seluruh unsur yang ada baik mahasiswa, dosen, tenaga administrasi ataupun alumni harus bahu membahu untuk bekerjasama mewujudkan cita-cita Fakultas Tarbiyah dan Keguruan yang tercermin dalam Visi dan Misi dan tujuannya.

a. Visi

Terwujudnya Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian masyarakat dalam bidang pendidikan Islam, Kependidikan dan Keguruan yang terakreditasi A dalam waktu 5 tahun ke depan.

b. Misi

Melaksanakan pendidikan dan pembelajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat yang berbasis mutu dalam keilmuan dan keislaman.

- 1) Mengembangkan ilmu-ilmu kependidikan dan keguruan yang integratif dan holistik.
- 2) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan mengembangkan sikap ilmiah, keterampilan, dan aplikasi nilai-nilai akhlak mulia.
- 3) Mengembangkan jaringan kemitraan dengan lembaga-lembaga terkait baik, regional, nasional dan internasional.
- 4) Meningkatkan mutu layanan administrasi akademik dan kemahasiswaan berbasis IT.
- 5) Meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengutamakan kecepatan,

ketepatan, dan kelayakan.

- 6) Meningkatkan mutu dan citra mahasiswa sebagai manusia akademis yang berkepribadian Islami dan berorientasi keilmuan. Melaksanakan pendidikan dan pembelajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat.
- 7) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan mengembangkan sikap ilmiah, keterampilan, dan aplikasi nilai-nilai akhlakul karimah.
- 8) Mengembangkan jaringan kemitraan dengan lembaga-lembaga terkait baik, regional, nasional dan internasional.

c. Tujuan

Berdasarkan visi dan misi tersebut di atas, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar merumuskan tujuan sebagai berikut:

- 1) Menghasilkan sarjana Kependidikan dan Keguruan yang berwawasan keislaman, memiliki kemampuan akademik, pedagogik, dan berdisiplin tinggi.
- 2) Menghasilkan sarjana yang bertanggung jawab secara moral, sosial dan keagamaan.
- 3) Menghasilkan pemikiran dan karya ilmiah di bidang kependidikan dan keguruan serta keislaman.

Untuk mewujudkan cita-citanya yang terangkum dalam visi, misi dan tujuan tersebut di atas, dalam melaksanakan kegiatan kependidikan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan dipimpin oleh Dekan beserta jajaran dan unsur pendukungnya.

Di usia yang ke-50 ini Fakultas Tarbiyah dan Keguruan memiliki 8 (delapan) Jurusan/Prodi pada Tahun Akademik 2014/2015. Pada tahun 2014 ini juga telah diusulkan Prodi PGRA dan sementara dalam proses validasi. Jumlah mahasiswa aktif sebanyak 3879 dan telah memiliki 18.714 alumni hingga Februari 2016.

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan memiliki tugas pokok,: Melaksanakan pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dalam bidang pendidikan dan Keguruan secara akademik dan profesional.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Menyusun dan merumuskan konsep kebijaksanaan dan perencanaan program Fakultas untuk mencapai tujuan dan mewujudkan visi Fakultas.
- b. Melaksanakan kegiatan pendidikan dan pengajaran ilmu pengetahuan.
- c. Melaksanakan penelitian dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan.
- d. Melaksanakan pengabdian kepada masyarakat.
- e. Melaksanakan pembinaan kemahasiswaan
- f. Melaksanakan pembinaan civitas akademika dan hubungan dengan lingkungannya.
- g. Melaksanakan kerjasama dengan Perguruan Tinggi dan atau lembaga lain.
- h. Melaksanakan pengendalian dan pengawasan kegiatan Fakultas
- i. Menyelenggaraan administrasi Fakultas.
- j. Melaksanakan penilaian prestasi dan proses penyelenggaraan kegiatan

2. Jurusan-Jurusan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

a. Jurusan Pendidikan Agama Islam

Visi:

Menjadi pusat unggulan pengembangan pendidikan Islam dan tenaga kependidikan yang professional.

Misi:

- 1) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan mengembangkan sikap ilmiah, keterampilan, dan aplikasi nilai-nilai akhlakul karimah.
- 2) Meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengutamakan kecepatan, ketepatan dan kelayakan.

b. Jurusan Pendidikan Bahasa Arab

Visi:

Menjadi Wadah Pengembangan dan Pembinaan Tenaga Pendidikan Bahasa Arab yang Profesional, dan Berakhlak Mulia.

Misi:

- 1) Membentuk, Membina dan Melahirkan Tenaga Pendidik Bahasa Arab yang Profesional, dan Berakhlak Mulia.
- 2) Meningkatkan Kualitas Tenaga Pendidik Bahasa Arab Baik Aqidah Akhlak, Maupun Sikap Ilmiah.

c. Jurusan Pendidikan Bahasa Inggris

Visi:

Jurusan Pendidikan Bahasa Inggris pada tahun 2019 berkomitmen memperoleh pengakuan nasional sebagai rujukan pengembangan tenaga pendidik Bahasa Inggris professional yang berakhlak Islam dan unggul mengintegrasikan IPTEKS dengan nilai-nilai kemanusiaan dalam penerapan tridarma perguruan tinggi.

Misi:

Untuk mencapai visi pada tahun 2019, misi yang harus diemban oleh Jurusan PBI adalah:

- 1) Melengkapi prasarana dan sarana yang memadai, modern, dan relevan dengan kebutuhan pembelajaran dan akademik untuk menunjang dan memfasilitasi upaya pencapaian kompetensi lulusan.
- 2) Meningkatkan kapasitas, kompetensi, dan kinerja tenaga pendidik dan kependidikan di lingkup PBI melalui pendidikan, pelatihan, dan riset yang berkesinambungan baik dalam maupun luar negeri.
- 3) Mendidik calon guru bahasa Inggris profesional yang mampu menunjukkan keunggulan pada kompetensi kependidikan, keguruan, dan keahlian dalam bidang ilmu bahasa Inggris yang islami.
- 4) Membina calon guru bahasa Inggris yang memiliki daya saing tinggi dan menguasai teknologi dalam profesi kependidikan dan keguruan serta keahlian bidang ilmu bahasa Inggris dengan dukungan akademisi yang berkompetensi

tinggi dan berwawasan ke depan serta prasarana dan sarana pembelajaran yang memadai, relevan, dan modern.

- 5) Mengembangkan kapasitas teknis, teoritis, konseptual, dan moral peserta didik dengan dukungan sistem pembelajaran berdimensi pedagogik modern sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau profesi guru bahasa Inggris.
- 6) Memelihara dan menyempurnakan kemampuan tenaga pendidik bahasa Inggris dengan tugas pokok mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik dengan sistem pembelajaran aktual melalui praktikum dan Student-Centered Learning.
- 7) Meningkatkan kesadaran calon tenaga pendidik bahasa Inggris untuk menghargai dan mencintai profesi dan tugasnya dengan meningkatkan kualitas moral melalui pementapan akidah Islam, pembinaan akhlakul karimah, dan pembudayaan sikap ilmiah.

d. Jurusan manajemen Pendidikan Islam

Visi:

Wadah pengembangan dan pembinaan tenaga kependidikan Islam yang profesional dan berdaya saing tinggi pada Tingkat Nasional tahun 2018.

Misi:

- 1) Membentuk tenaga kependidikan Islam profesional yang memiliki intelektual, emosional, dan integritas yang tinggi.
- 2) Membina tenaga kependidikan Islam yang menguasai Teknologi Informasi.

- 3) Menghasilkan tenaga kependidikan Islam yang terampil dan mampu mengaplikasikan ilmunya di masyarakat.

e. Jurusan Pendidikan Matematika

Visi:

Menjadi pusat unggulan pengembangan pendidikan Matematika dan tenaga kependidikan yang menghasilkan insan yang berperadaban Islam.

Misi:

- 1) Membentuk tenaga pendidik yang berperadaban islam.
- 2) Membina tenaga pendidik Matematika yang memiliki integritas terhadap tugasnya.
- 3) Melaksanakan pengabdian masyarakat di bidang pendidikan matematika.
- 4) Mengembangkan kerjasama dengan lembaga lain sehingga dapat meningkatkan kualitas pendidikan matematika.

f. Jurusan Pendidikan Biologi

Visi:

Unggul dalam pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat pada bidang pendidikan biologi berbasis integrasi ilmu.

Misi:

Untuk menerjemahkan visi diatas, Pendidikan Biologi Merumuskan Misi Sebagai Berikut:

- 1) Menyelenggarakan pendidikan dan pembelajaran dalam bidang pendidikan biologi dengan berbasis pada integrasi ilmu keislaman.

- 2) Melaksanakan penelitian dalam bidang pendidikan biologi dengan berorientasi pada pengembangan keilmuan yang berbasis integrasi ilmu keislaman.
- 3) Melaksanakan Pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada peningkatan kualitas hidup masyarakat dalam bidang pendidikan dan keagamaan.
- 4) Mengembangkan kemitraan dengan berbagai lembaga pemerintah dan non pemerintah dalam pengembangan kapasitas kelembagaan dan pelaksanaan tridarma perguruan tinggi.

g. Jurusan Pendidikan Fisika

Visi:

Sebagai wadah pengembangan dan pembinaan tenaga pendidik fisika yang professional.

Misi:

- 1) Membentuk tenaga pendidik yang menguasai ilmu pengetahuan Fisika.
- 2) Membina tenaga pendidik Fisika yang mencintai tugasnya, menaati aturan dan etika keguruan serta norma-norma ajaran Islam.
- 3) Meningkatkan kualitas tenaga pendidik Fisika, baik aqidah, akhlak, maupun sikap yang ilmiah.
- 4) Membina tenaga pendidik Fisika yang memiliki pola pikir yang logis, berparadigma, bermoral, berwawasan kebangsaan dan kemanusiaan yang dilandasi dengan iman dan takwa yang kuat.

5) Membina tenaga pendidik Fisika yang memiliki ketajaman intelektual sehingga mampu mentransfer nilai-nilai pendidikan secara sistematis yang bersumber dari ajaran ke-Islam-an.

6) Membantu menyelesaikan persoalan manusia secara universal dengan pendekatan ilmu pendidikan Fisika yang bernuansa Islam.

h. Jurusan Pendidikan Guru Madrasa Ibtidiyah

Visi:

Visi Prodi PGMI yaitu sebagai wadah pengembangan ilmu pengetahuan untuk menyiapkan guru MI yang profesional dan berkepribadian muslim.

Misi:

- 1) Meningkatkan profesionalitas guru
- 2) Menanamkan sikap dan cara berpikir yang adaptif terhadap perubahan sosial dan perkembangan iptek.
- 3) Menanamkan nilai-nilai keislaman sebagai landasan dalam berperilaku.

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Bentuk pelayanan akademik terhadap mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar

Adapun Bentuk pelayanan akademik terhadap mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar

a. Penyusunan jadwal perkuliahan

Adapun garis besar prosedur penyusunan jadwal perkuliahan, yaitu:

- 1) Pembentukan panitia oleh Dekan dengan Surat Keputusan

2) Panitia mengadakan rapat teknis panitia

3) Peentuan Dosen pengampu

4) Penyusunan jadwal perkuliahan

5) Verifikasi jadwal

6) Distribusi jadwal

b. Cuti akademik

Ruang lingkup pengurusan cuti akademik yaitu: Dekan, Bagian Akademik, Ketua dan Sekretaris Jurusan, Dosen Mata Kuliah, dan Mahasiswa.

Adapun garis besar prosedur cuti akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar yaitu:

1) Mahasiswa mengadakan konsultasi dengan penasihat akademik

2) Ketua/Sekretaris Jurusan/Prodi membuat permohonan cuti akademik kepada dekan yang telah mendapatkan persetujuan orang tua/wali

3) Permohonan cuti akademik diajukan ke Subag Akademik untuk di tindak lanjuti ke Dekan

4) Dekan mendesposisi surat permohonan cuti kepada Wakil Dekan Bidang Akademik, diteruskan kepada Kasubag Akademik

5) Pembuatan surat keterangan cuti akademik

6) Cuti akademik

c. Bimbingan akademik

Adapun garis besar prosedur pembimbingan akademik, yaitu:

- 1) Dosen PA menetapkan dan mengumumkan jadwal bimbingan setiap awal semester
- 2) Dosen PA mengevaluasi hasil kuliah semester sebelumnya, serta memberikan bimbingan akademik untuk semester selanjutnya
- 3) Mahasiswa mengisi KRS sesuai jadwal yang telah ditentukan kemudian melaporkan kepada PA
- 4) Dosen PA memvalidasi KRS dalam waktu 2 minggu dimulai sejak berakhirnya pengisian KRS oleh mahasiswa
- 5) Mahasiswa mencetak KRS untuk ditandatangani oleh dosen PA
- 6) Mahasiswa berkonsultasi dengan dosen PA minimal 2 kali setiap semester, baik akademik maupun non-akademik

d. Pengurusan KRS

Adapun garis besar prosedur pengurusan KRS, yaitu:

- 1) Pembayaran SPP
- 2) Menginput KRS
- 3) Prin KRS
- 4) Persetujuan PA
- 5) Penandatanganan KRS dan verifikasi berkas
- 6) Pengerahan KRS

e. Ujian mid semester dan akhir semester

Adapun garis besar prosedur ujian tengah semester (UTS), yaitu:

- 1) Ka Prodi menyampaikan kepada KTU bahwa masa UTS dan UAS akan segera berlangsung sesuai kalender akademik.
- 2) KTU meminta Kasubag akademik untuk menyiapkan surat penyampaian kepada dosen pengampu mata kuliah kaitannya dengan pelaksanaan UTS dan UAS.
- 3) Bagian akademik mengirim surat penyampaian UTS dan UAS kepada dosen pengampu mata kuliah.
- 4) Dosen pengampu menyiapkan instrumen penilaian untuk pelaksanaan UTS dan UAS.
- 5) Mahasiswa mengikuti UTS dan UAS yang dilaksanakan oleh dosen mata kuliah masing-masing.
- 6) Dosen pengampu mata kuliah memeriksa hasil belajar mahasiswa dan melakukan pengimputan nilai ke sistem informasi akademik dan menyetorkan instrumen (soal, tugas kinerja, dan lain-lain) ke prodi.

f. Pelaksanaan praktikum

Adapun garis besar prosedur pelaksanaan praktikum, yaitu:

- 1) Penentuan jadwal pelaksanaan praktikum
- 2) Penetapan asisten dan koordinasi praktikum
- 3) Penetapan peserta
- 4) Pelaksanaan praktikum
- 5) Laporan kegiatan praktikum

g. Perbaikan nilai

Adapun garis besar prosedur perbaikan nilai, yaitu:

- 1) Pengajuan permohonan perbaikan nilai oleh mahasiswa bersangkutan dengan mengisi formulir dan melengkapi persyaratan
- 2) Pengecekan formulir perbaikan nilai dan kelengkapan oleh staf Jurusan
- 3) Pembuatan surat pengantar atau rekomendasi perbaikan nilai reguler dan perbaikan khusus yang ditandatangani Wakil Dekan Bidang Akademik Cq. Ketua Jurusan/Prodi yang ditunjukkan kepada dosen mata kuliah bersangkutan
- 4) Pembuat surat pengantar atau rekomendasi Ujian yang ditandatangani Ketua Jurusan/Prodi yang ditunjukkan kepada dosen mata kuliah bersangkutan
- 5) Penyetoran nilai mata kuliah yang telah diperbaiki ke jurusan
- 6) Pengimputan nilai baru

h. Pengajuan judul skripsi, pengesahan dan penetapan dosen pembimbing

Ruang lingkup pengajuan judul skripsi, pengesahan dan penetapan dosen pembimbing adalah berlaku bagi mahasiswa yang telah menyelesaikan sekurang-kurangnya 90 sks dan atau semester 5 telah lulus mata kuliah metodologi penelitian dan personalia Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar.

Adapun garis besar prosedur pengajuan judul skripsi, pengesahan dan penetapan dosen pembimbing Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar yaitu:

- 1) Pengajuan judul skripsi
- 2) Pemeriksaan kelayakan mahasiswa

- 3) Pengecekan judul skripsi
- 4) Penugasan dosen pembimbing
- 5) Pembuatan SK dosen pembimbing
- 6) Penyerahan SK pembimbing ke dosen
- i. Seminar proposal, seminar hasil penelitian, ujian konprehensif.
- j. PPL/Kerja praktik

Adapun garis besar prosedur PPL/Kerja Praktek yaitu:

- 1) Pengambilan mata kuliah PPL di KRS
- 2) Pengecekan jumlah SKS dari mata kuliah yang telah dilulusi
- 3) Pendaftaran mahasiswa calon peserta PPL
- 4) Pembuatan surat permohonan dan MoU ke Sekolah/madrasah tempat PPL
- 5) Penerimaan surat balasan dari tempat PPL
- 6) Penertiban SK Dosen Pembimbing dan Guru Pamong PPL
- 7) Penerimaan SK Dosen Pembimbing dan Guru Pamong PPL
- 8) Mengantar mahasiswa PPL ke lokasi atau tempat PPL
- 9) Mahasiswa PPL Melaksanakan kegiatan PPL minimal 12 kali pertemuan
- 10) Penarikan mahasiswa PPL dari lokasi PPL
- 11) Pembuatan laporan PPL
- 12) Penilaian laporan oleh dosen pembimbing dan guru pamong PPL
- 13) Menyetor nilai PPL ke fakultas atau jurusan
- k. Pelaksanaan KKN

Adapun garis besar prosedur pelaksanaan KKN, yaitu:

- 1) Mahasiswa memprogramkan mata kuliah KKN
- 2) Sub. Akademik menyampaikan pengumuman pelaksanaan KKN
- 3) Mahasiswa mengurus transik nilai di Jurusan
- 4) Sekretaris Jurusan memeriksa dan memaraf transik nilai
- 5) Dekan menetapkan dosen pembimbing KKN
- 6) Mahasiswa melaksanakan KKN
- 7) Mahasiswa mengambil sertifikasi KKN

1. Munaqasyah

Adapun garis besar prosedur pelaksanaan munaqasyah, yaitu:

- 1) Permohonan munaqasyah serta bukti pembimbingan dari kedua dosen pembimbing
- 2) Ketua jurusan memeriksa dan memutuskan kelayakan mahasiswa untuk munaqasyah
- 3) Jika dinyatakan tidak layak, dikembalikan kepada mahasiswa untuk dilengkapi
- 4) Jika dinyatakan layak, Ketua Jurusan Menentukan jadwal munaqasyah
- 5) Mahasiswa meminta persetujuan persediaan munaqasyah
- 6) Jurusan mengajukan form pengajuan munaqasyah ke akademik fakultas, selanjutnya dibuatkan SK dan undangan
- 7) Mahasiswa menyerahkan SK dan undangan munaqasyah ke dosen pembimbing dan dosen penguji
- 8) Mahasiswa mengikuti munaqasyah

m. Pengurusan Ijazah

Adapun garis besar prosedur pengurusan ijazah, yaitu:

- 1) Alumni mengusulkan permohonan penulisan ijazah ke Fakultas
- 2) Petugas Fakultas membrikan formulir penulisan ijazah kepada alumni
- 3) Alumni mengisi formulir dan melegkapi semua persyaratan penulisan ijazah dan selanjutnya dikembalikan kepada petugas
- 4) Petugas Fakultas kemudian menginput nama-nama alumni dan membawa daftar nama-nama tersebut beserta formulirnya ke Bagian Akademik Universitas untuk dibuatkan ijazah
- 5) Petugas Akademik Universitas mencetak Ijazah
- 6) Ijazah yang telah dicetak kemudian dikembalikan ke Fakultas
- 7) Petugas Fakultas memproses ijazah
- 8) Petugas Fakultas membawa ijazah yang telah diproses ke Bagian Akademik Universitas untuk ditandatangani oleh Rektor
- 9) Ijazah yang telah ditandatangani oleh Rektor dijemput oleh petugas Fakultas
- 10) Petugas Fakultas membuat daftar tanda terima
- 11) Petugas Fakultas mendistribusikan ijazah kepada alumni

n. Pengurusan transik nilai

Adapun garis besar prosedur pengurusan transik nilai, yaitu:

- 1) Petugas Fakultas mengambil nilai dari Jurusan
- 2) Petugas mengimput transik nilai dari jurusan
- 3) Petugas memverifikasi transik nilai sebelum dicetak

- 4) Petugas kemudian mencetak transik nilai untuk diproses
 - 5) Staf akademik menempelkan foto dibagian yang telah disiapkan pada lembar transik nilai
 - 6) Petugas memproses transik nilai mulai dari pamarafan sampai ditandatangani oleh Dekan dan distempel
 - 7) Petugas Fakultas membuat daftar tanda terima
 - 8) Petugas Fakultas mengarsipkan transik nilai
 - 9) Petugas Fakultas mendistribusikan transik nilai kepada alumni
 - 10) Alumni menerima transik nilai asli
- o. Legalisasi ijazah, akta dan transik nilai

Adapun garis besar prosedur legalisasi ijazah, akta dan transik nilai, yaitu:

- 1) Alumni menyerahkan foto kopi ijazah, akta, dan transik nilai yang akan dilegalisir
- 2) Alumni menyerahkan foto kopi ijazah, akta, dan transik nilai bersama aslinya kepada petugas loket
- 3) Petugas loket mencocokkan foto kopi dengan aslinya dan menghitungnya, kemudian mengembalikan lembar aslinya kepada pemiliknya/alumni disertai pemberian nomor antrian
- 4) Pemilik ijazah, akta, dan transik nilai membayar uang jasa legalisir sebesar Rp. 2000 (dua ribu rupiah) setiap halaman
- 5) Petugas loket menyerahkan foto kopi ijazah, akta dan transik nilai kepada petuga legalisir

- 6) Petugas legalisir memproses legalisasi ijazah, akta, dan transkrip nilai sampai selesai

p. Penggantian ijazah

Adapun garis besar prosedur penggantian ijazah, yaitu:

- 1) Alumni yang kehilangan ijazah menghubungi Bagian Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar untuk verifikasi
- 2) Alumni mengurus surat keterangan hilang dari Polisi
- 3) Bagian Akademik memproses keluarnya surat keterangan penganti ijazah
- 4) Dekan menerbitkan surat keterangan penganti ijazah

q. Pelaksanaan wisuda

Adapun garis besar prosedur pelaksanaan wisuda/ ramah tamah, yaitu:

- 1) Pengumuman pelaksanaan wisuda
- 2) Pendaftaran/registerasi
- 3) Pembayaran
- 4) Pelaksanaan wisuda
- 5) Ramahtamah Fakultas

Kegiatan atau program akademik yang telah disajikan dalam standar operasional prosedur (SOP) merupakan bukti bahwa mahasiswa mendapatkan pelayanan program tersebut.

2. Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik pada Fakultas

Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar

a. Hasil Penelitian

Tabel: 4.1
Hasil Responden

No	Nama	Nilai
1		62
2		66
3		57
4		68
5		64
6		62
7		63
8		63
9		65
10		59
11		60
12		66
13		64
14		58
15		57
16		63
17		65
18		57
19		63
20		59
21		64
22		58
23		63
24		53
25		65
26		62
27		61
28		62
29		56
38		57

31		77
32		62
33		59
34		66
35		57
36		69
37		59
38		63
39		67
40		65
41		65
42		72
43		65
44		60
45		57
46		60
47		65
48		65
49		59
50		60
51		60
52		59
53		66
54		67
55		54
56		62
57		64
58		50
59		59
60		63
61		67
62		54
63		57
64		62
65		58
66		59
67		55
68		59
69		63
70		78

71		67
72		61
73		60
74		59
75		61
76		73
77		63
78		62
79		64
80		58
81		60

Adapun langkah-langkah dalam menyusun tabel distribusi frekuensi adalah sebagai berikut:

1) Rentang Kelas

$$R = NT - NR$$

$$R = (78 - 50)$$

$$R = 28$$

2) Banyaknya kelas interval

$$i = 1 + (3,33) \log n$$

$$i = 1 + 3,33 \times \log 81$$

$$i = 1 + 3,3 \times 1,9$$

$$i = 7$$

3) Panjang kelas interval

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak kelas}}$$

$$= \frac{28}{7} = 4$$

- 4) Membuat Tabel Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar.

Tabel: 4.2
Tabel Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar.

Interval		Fi
50-53	LI	2
54-57	LIIIIIII	11
58-61	LIIIIIIIIIIIIIIIIIII	24
62-65	LIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII	30
66-69	LIIIIIII	10
70-73	LI	2
74-77	L	1
78-81	L	1
Jumlah		81

- 5) Menghitung nilai rata-rata (*mean*)

Tabel: 4.3
Tabel Penolong untuk Menghitung Nilai Rata-Rata (*mean*)

Interval	Fi	Xi	Fi.Xi
50-53	2	51,5	103
54-57	11	55,5	610,5
58-61	24	59,5	1428
62-65	30	63,5	1905
66-69	10	67,5	675
70-73	2	71,5	143
74-77	1	75,5	75,5
78-81	1	79,5	79,5
Jumlah	81		5019,5

$$\bar{x} = \frac{\sum f_i . x_i}{\sum f_i}$$

$$\bar{x} = \frac{5019,5}{81}$$

$$\bar{x} = 61,969 \longrightarrow 62$$

6) Menghitung nilai persentasi

Tabel: 4.4
Tabel Penolong untuk Menghitung Nilai Persentasi

Interval	Fi	%
50-53	2	2,5
54-57	11	13,6
58-61	24	29,7
62-65	30	37,0
66-69	10	12,3
70-73	2	2,4
74-77	1	1,2
78-81	1	1,2
Jumlah	81	100

Penyajian data tersebut di atas yang merubah frekuensi menjadi persen (%), dengan memperhatikan 81 mahasiswa sebagai sampel, 2 atau 2,5% mahasiswa berada dalam interval (50-53), 11 atau 13,6% mahasiswa berada dalam interval (54-57), 24 atau 29,7% mahasiswa berada dalam interval (58-61), 30 atau 37,0% mahasiswa berada dalam interval (62-65), 10 atau 12,3% mahasiswa berada dalam interval (66-69), 2 atau 2,4% mahasiswa berada dalam interval (70-73), 1 atau 1,2% mahasiswa berada dalam interval (74-77), 1 atau 1,2% mahasiswa berada dalam interval (78-81), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa skor tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang diperoleh dari hasil angket, skor terendah 50 dan

skor tertinggi 78, dengan rata-rata tingkat nilai persentase tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar (62-65) dengan nilai 37,0% yang diperoleh dari $30 : 81 \times 100\%$.

7) Menghitung nilai standar deviasi

Tabel: 7
Tabel Penolong Standar Deviasi

Interval	Fi	Xi	Fi.Xi	Xi- \bar{x}	(Xi- \bar{x}) ²	Fi(Xi- \bar{x}) ²
50-53	2	51,5	103	-10,5	110,25	220,5
54-57	11	55,5	610,5	-6,5	42,25	464,75
58-61	24	59,5	1428	-2,5	6,25	150
62-65	30	63,5	1905	1,5	2,25	67,5
66-69	10	67,5	675	5,5	30,25	302,5
70-73	2	71,5	143	9,5	90,25	180,5
74-77	1	75,5	75,5	13,5	182,25	182,25
78-81	1	79,5	79,5	17,5	306,25	306,25
Jumlah	81		5019,5			1874,25

$$SD = \sqrt{\left(\frac{\sum f_i(x_i - \bar{x})^2}{n - 1}\right)} = \sqrt{\left(\frac{1874,25}{81 - 1}\right)} = \sqrt{\left(\frac{1874,25}{80}\right)} = \sqrt{23,428125} = 4,84$$

Berdasarkan rumus untuk menghitung standar deviasi data terdistribusi, maka standar deviasi/simpangan baku adalah 4,84. Hasil tersebut menunjukkan besar kesalahan baku pada skor pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar.

8) Kategori skor responden.

karena angket penelitian ini berjumlah 24 item soal dengan 4 alternatif jawaban, dan empat kriteria penilaian, sehingga diperoleh rentang skor 50 sampai 78 data ini di peroleh dari 81 mahasiswa menjadi responden.

Berdasarkan data skor tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar skor terendah 50 dan skor tertinggi 78, dengan mean sebesar 62, dengan standar deviasi sebesar 4,84. Hasil hitungan statistik deskripsi dikolerasi menjadi skala 3.

Untuk mempermudah mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik, maka dibuat rincian menurut kategori nilai. Rincian tersebut meliputi tiga kategori, yaitu; kategori tinggi, kategori sedang, dan kategori rendah, yang ditentukan berdasarkan teori kategorisasi oleh Saifuddin Azwar. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada uraian berikut:

a) $x < (\mu - 1,0 \sigma)$ *Rendah*

$$X < 62 - 1,0 (4,84)$$

$$X < 57,52$$

b) $(\mu - 1,0 \sigma) \leq x < (\mu + 1,0 \sigma)$ *Sedang*

$$62 - 1,0 (4,84) \leq x < 62 + 1,0 (4,84)$$

$$57,52 \leq x < 66,84$$

c) $\geq x(\mu + 1,0 \sigma)$ *Tinggi*

$$\geq x62 + 1,0 (4,84)$$

$$\geq x66,84$$

Tabel: 8
Kategori Skor Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik

Interval		Frekuensi	Kategori	Persentase
$X < 57,52$	50-58	17	Rendah	20,9%
$57,52 \leq X < 66,84$	59-67	58	Sedang	71,6%
$X \geq 66,84$	68-76	6	Tinggi	7,4%
Jumlah		81		100%

Berdasarkan tabel diatas memberikan gambaran bahwa kategori hasil angket tentan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik adalah mahasiswa yang berada dalam kategori tinggi adalah 6 orang dengan persentasi 7,4%, dan yang berada dalam kategori sedang adalah 58 orang dengan persentasi 71,6%, sedangkan yang memilih terendah adalah 17 orang dengan persentase 20,9%. Dengan demikian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar berada pada kategori sedang yaitu 58 mahasiswa dengan persentasi 71,6%.

b. Pembahasan

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang dirasakan mahasiswa selama perkuliahan sampai semester tuju di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan setelah memakai atau menggunakan layanan-layanan yang ada, mahasiswa merasa kurang puas terhadap layanan-layanan tersebut. Pernyataan di atas

berdasarkan perhitungan hasil penelitian di lapangan, hasil yang menjelaskan dari dimensi-dimensi pengukur standar layanan atau jasa dalam kepuasan mahasiswa sebagaimana pendapatnya Philip Kotler pada bab sebelumnya, bahwa layanan yang disajikan menurut penilaian hasilnya kurang dari standar. Sehingga mahasiswa merasa kurang puas bahkan tidak puas terhadap layanan akademik yang ada. Hal tersebut dikarenakan apa yang mereka rasakan tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Harapan mahasiswa terhadap pelayanan akademik adalah mendapatkan pelayanan yang baik, cepat, tepat, teliti, ramah, selalu siap menolong, selalu berada ditempat dan siap melayani mahasiswa, staf akademik yang profesional dan ahli pada bidangnya masing-masing, kerapihan dan kebersihan ruangan, serta kelengkapan sarana dan pra-sarana dan masih banyak lagi, semuanya itu belum terealisasi dengan baik oleh Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya dan pada hasil penelitian yang telah dilakukan maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Bentuk pelayanan akademik yang telah dimiliki oleh fakultas tarbiyah dan keguruan UIN Alauddin Makassar adalah sebagai berikut: penyusunan jadwal perkuliahan, cuti akademik, bimbingan akademik, pengurusan KRS, ujian mid semester dan akhir semester, pelaksanaan praktikum, perbaikan nilai, pengajuan judul skripsi, pengesahan dan penetapan dosen pembimbing, seminar proposal, seminar hasil penelitian, ujian konprehensif, PPL/kerja praktik, pelaksanaan KKN, munaqasyah, pengurusan ijazah, pengurusan transkrip nilai, legalisasi ijazah, akta dan transkrip nilai, penggantian ijazah, pelaksanaan wisuda.
2. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar. Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dari hasil angket tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik adalah mahasiswa yang berada dalam kategori

tinggi adalah 6 orang dengan persentasi 7,4%, dan yang berada dalam kategori sedang adalah 58 orang dengan persentasi 71,6%, sedangkan yang memilih terendah adalah 17 orang dengan persentase 20,9%. Dengan demikian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar berada pada kategori sedang dengan persentasi 71,6%.

B. Implikasi Penelitian

Sehubungan dengan hasil penelitian yang telah dikemukakan di atas dan dengan keterbatasan yang dimiliki oleh penulis dalam penelitian ini, serta implikasinya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan akademik yang diberikan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar kepada mahasiswa sehingga mahasiswa bisa merasa puas. Maka saran-saran yang dapat dikemukakan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepada Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar agar lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa, hal ini berimplikasi pada kepuasan mahasiswa. Jika mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan akademik yang diberikan maka akan tercipta loyalitasnya sebagai mahasiswa sehingga, mahasiswa yang dulunya malas maka akan semakin rajin dan nama baik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan akan semakin eksis disebabkan mahasiswa akan menceritakan kepada masyarakat bahwa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan adalah salah satu Fakultas terbaik dan terfaforit yang berada di UIN Alauddin Makassar.

2. Kepada Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar agar menerapkan sebuah sistem bebas tugas (rangkap jabatan), Artinya bagi para dosen yang memiliki dua atau lebih jabatan agar bisa fokus pada salah satu jabatan saja, sehingga dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa agar lebih baik. Alasannya ketika mahasiswa membutuhkan pelayanan, dosen yang bersangkutan selalu berada di tempat dan siap melayani mahasiswa.
3. Kepada Staf Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar agar lebih meningkatkan kinerja sesuai dengan tugasnya dalam memberikan pelayanan.
4. Bagi peneliti selanjutnya, peneliti menyarankan untuk melanjutkan penelitian yang serupa dengan melihat faktor-faktor atau aspek-aspek yang lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithami, Valarie, dkk. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*. Now York: Free Press, 1990.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 1996.
- Azwar, Saifuddin. *Penyusunan Skala Psikologi*, Yogyakarta; Pustaka Pelajar, 2015.
- Batinggi, H. Achmad. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka, 2000.
- Buku Pedoman AkademikFTK-UIN Alauddin: Makassar 2000.
- Chandra, Eka. “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah Jakarta”. *Skripsi*. Jakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2005.
- Departemen Agama Republik Indonesia, *al-Qur`an dan Terjemahan*, Jakarta: Sukses Publishing, 2013.
- Depdikbud. *Buku Himpunan Peraturan dan Kebijakan Pendidikan di Indonesia*. Jakarta: Pt. Sarana Depdikbud, 1999.
- Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi III. Cet. II; Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Gaspersz, Vincent. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Gito Sudarno, Indryo. *Prinsip-Prinsip Dasar Manajemen*. Yogyakarta: BPFE UGM, 1990.
- Ibrahim, Buddy. *TQM: Panduan Menghadapi Persaingan Global*. Jakarta: Djambatan, 2000.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua belas. Jakarta: PT Indeks, 1999.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*, Jilid 1. Jakarta: PT Prenhallindo, 2002.
- Kotler, Philip, dkk. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andy Offset, 1995.

- Kotler, Philip. *Marketing Management*, The Millenium Edition. New Jersey: Prentice Hall, 1994.
- Lupriyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Dua. Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Muhammad Nasib Ar-Rifa'i, *Kemudahan dari Allah : Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir*, Terj. Syihabuddin, Jakarta: Gema Insani Press, 2000.
- Munir. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara, 1995.
- Nangoi, Ronald. *Menentukan Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Persaingan*. Jakarta: Rajawali, 1990.
- Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indah, 2001.
- P. Tampubolon, Daulat. *Perguruan Tinggi Bermutu (Paradigma Baru Manajemen Perguruan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke-21)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Parasuraman, dkk. "A Conceptual Model Service Quality and its Implication for Future Research". *Journal of Marketing*, Fall (1985), h. 44
- Ramli, Muhammad. *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan*. Makassar: Alauudin University Press, 2013.
- Simorangkir. *Pengantar Pemasaran Jasa Bank*. Jakarta: Aksara Persada, 1992.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2004.
- Suhartini, Eka. *Kualitas Pelayanan Kaitannya dengan Kepuasan Konsumen*. Makassar: Alauudin University Press, 2012.
- Sunu, Pramudya. *Peran SDM dalam Penerapan ISO 9000*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 1999.
- Suryani. "Studi komparatif tingkat kepuasan mahasiwa terhadap penyelenggaraan di institut pertanian bogor". *Skripsi*. Bogor: Fak. Ekonomi dan Manajemen institute pertanian bogor, 2011.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 1996.

Ukas, Maman. *Pengantar Bisnis Ilmu Menjual*. Jakarta: Aries Lima, 1990.

Wahyu Ariani, Dorothea. *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: Andi Offset, 1999.

LAMPIRAN-LAMPIAN

SURVEY INI DILAKSANAKAN UNTUK MENGETAHUI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK PADA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR

PETUNJUK PENGISIAN

- Di bawah ini terdapat beberapa pernyataan yang berkaitan dengan pelayanan selama Anda menjadi mahasiswa.
- Jawablah semua pernyataan tersebut dengan **cara menyilang (X)** pada lembaran yang telah disiapkan.
- Semua jawaban yang Anda berikan adalah benar dan tidak ada jawaban yang salah selama **Anda menjawab dengan jujur sesuai dengan kenyataan yang Anda alami.**
- Jawaban Anda **dijamin kerahasiaannya** dan **tidak berpengaruh terhadap penilaian akademik** Anda.

Alternatif Jawaban:

SS : **Sangat Sesuai** dengan kenyataan yang Anda alami.

S : **Sesuai** dengan dengan kenyataan yang Anda alami.

TS : **Tidak Sesuai** dengan kenyataan yang Anda alami.

STS : **Sangat Tidak Sesuai** dengan kenyataan yang Anda alami.

Terima kasih atas partisipasi Anda, jawaban Anda sangat bermanfaat bagi kemajuan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin.

Jurusan :

Semester :

Jenis Kelamin: L / P

Asal Sekolah : SMU/ MA / Pesantren

No	Keadaan Yang Anda Hadapi	Jawaban			
1.	Setiap pegawai dilengkapi dengan komputer untuk memudahkan pelayanan.	SS	S	TS	STS
2.	Saya terkadang berdiri ketika menyelesaikan urusan administrasi.	SS	S	TS	STS
3.	Pegawai memperhatikan kerapian ruangan.	SS	S	TS	STS
4.	Saya merasa nyaman ketika menerima materi kuliah di ruang kelas.	SS	S	TS	STS
5.	Pegawai sangat cakap dalam memberikan pelayanan.	SS	S	TS	STS
6.	Dalam memberi pelayanan, pegawai menyapa saya dengan ramah.	SS	S	TS	STS
7.	Perasaan tidak senang selalu muncul setelah berjumpa dengan staf fakultas/jurusan.	SS	S	TS	STS
8.	Setiap menyelesaikan urusan administrasi, pegawai selalu menggunakan kata-kata yang santun.	SS	S	TS	STS
9.	Saya tidak mengerti setiap penjelasan yang disampaikan oleh staf.	SS	S	TS	STS
10.	Staf jurusan sangat teliti dalam menghitung nilai atau IPK.	SS	S	TS	STS
11.	Ketika saya berurusan dengan pegawai, mereka sangat respon terhadap urusan saya.	SS	S	TS	STS
12.	Saya menghabiskan waktu yang lama untuk menunggu proses administrasi.	SS	S	TS	STS
13.	Pegawai cepat memahami maksud urusan saya.	SS	S	TS	STS
14.	Urusan saya terhambat karena pegawai tidak ada di tempat.	SS	S	TS	STS
15.	Penyelesaian administrasi saya terkadang terhambat.	SS	S	TS	STS
16.	Dalam melayani urusan mahasiswa, pegawai menampakkan wajah yang ceria.	SS	S	TS	STS
17.	Pegawai lebih mementingkan urusan pribadi daripada menyelesaikan tugas pokoknya.	SS	S	TS	STS
18.	Pegawai memiliki kemampuan sesuai dengan tugasnya.	SS	S	TS	STS
19.	Pemahaman pegawai tentang tugasnya masih sangat kurang.	SS	S	TS	STS
20.	Penjelasan yang keliru sering saya terima dari staf.	SS	S	TS	STS
21.	Sulit rasanya pegawai memahami penjelasan saya.	SS	S	TS	STS
22.	Pegawai terkadang kaku dalam menghadapi mahasiswa.	SS	S	TS	STS
23.	Setiap menyelesaikan urusan administrasi, pegawai selalu menyapa saya lebih awal.	SS	S	TS	STS
24.	Pegawai sangat memahami kebutuhan saya.	SS	S	TS	STS

2. Pengolahan Data dari Responden

No	PERNYATAAN																								JMLH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	4	4	1	1	2	2	3	2	3	4	2	4	4	3	4	2	3	2	3	2	2	2	1	2	62
2	4	3	2	3	2	3	1	3	2	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	2	1	2	3	1	66
3	3	4	1	1	1	1	2	2	2	4	3	4	3	4	4	2	4	2	2	2	2	2	1	1	57
4	4	4	2	3	2	3	1	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	1	2	1	2	3	2	68
5	4	4	2	3	2	3	1	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	4	1	2	1	1	3	1	64
6	4	3	2	1	2	2	3	3	2	4	3	4	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	1	2	62
7	4	3	2	3	2	3	2	3	1	3	3	4	2	4	4	3	4	3	1	2	1	1	3	2	63
8	4	4	2	3	2	3	2	3	1	3	3	4	1	4	4	3	3	4	2	2	1	1	3	1	63
9	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	1	4	4	3	4	3	2	2	1	2	3	1	65
10	3	4	1	1	1	1	3	2	3	4	3	4	3	4	4	2	3	2	3	2	2	2	1	1	59
11	4	3	2	1	1	2	3	1	2	3	3	4	3	4	4	2	3	2	3	2	2	2	1	3	60
12	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	1	2	2	1	3	1	66
13	4	4	2	3	2	3	1	3	2	3	3	4	2	4	4	3	4	4	1	2	1	1	3	1	64
14	3	4	1	1	2	2	3	2	2	4	3	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	58
15	4	4	1	1	1	2	3	2	2	3	2	4	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	1	2	57
16	4	4	2	3	3	3	1	3	2	3	2	4	2	3	4	3	3	4	1	1	1	2	3	2	63
17	4	4	2	3	3	3	2	3	1	3	3	4	1	4	4	3	4	4	1	2	2	1	3	1	65
18	3	4	1	1	2	2	2	3	2	3	3	4	3	4	4	2	2	2	3	2	2	1	1	1	57
19	4	3	2	2	4	3	1	3	2	3	2	4	2	4	4	3	3	4	1	2	1	2	3	1	63
20	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	4	2	4	4	2	3	2	2	3	3	3	1	1	59
21	3	4	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	1	3	4	3	3	4	1	1	2	2	3	2	64
22	3	4	1	1	1	1	4	1	2	3	3	4	1	4	4	3	2	2	3	3	3	2	1	2	58
23	4	4	2	3	3	3	1	3	2	3	3	4	1	3	4	3	3	4	1	2	1	2	3	1	63
24	3	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	4	2	4	4	1	2	2	3	3	2	2	1	1	53
25	4	4	2	3	3	4	2	3	2	3	1	4	2	4	4	3	4	3	1	2	2	1	3	1	65
26	4	4	2	3	3	2	1	3	1	3	2	4	2	4	3	3	2	4	1	2	2	2	3	2	62
27	3	2	4	4	2	3	1	1	2	4	2	3	1	4	4	2	3	1	1	3	2	4	3	2	61
28	4	4	2	1	2	2	3	3	2	4	2	4	1	4	3	2	3	2	3	4	2	3	1	1	62
29	4	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	1	1	3	4	2	1	4	2	3	3	1	2	1	56
30	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	2	3	2	2	57
31	4	4	4	2	3	2	2	3	2	4	4	4	2	2	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	77
32	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	4	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	62
33	2	4	2	2	2	1	4	2	2	3	2	3	2	4	4	2	2	2	2	3	3	3	1	2	59
34	3	4	3	3	3	3	2	3	1	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	66

35	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	57
36	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	1	2	3	2	3	3	3	2	69
37	3	4	3	3	1	1	1	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	2	2	3	2	2	2	3	59
38	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	63
39	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	67
40	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	4	4	2	3	4	2	3	2	2	1	1	65
41	4	4	3	1	2	2	4	2	2	4	2	4	2	4	4	2	3	3	2	3	3	3	1	1	65
42	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	2	1	72
43	4	4	2	2	1	2	2	3	2	3	2	4	2	4	4	2	3	2	3	3	3	4	2	2	65
44	3	4	2	1	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	2	3	2	3	3	2	3	1	1	60
45	4	3	2	3	2	1	3	2	1	2	2	4	3	3	4	1	3	3	1	3	3	1	2	1	57
46	3	4	1	1	1	1	2	1	4	2	1	4	2	4	4	1	4	1	4	4	3	4	1	3	60
47	4	4	2	1	2	4	2	2	3	4	2	4	2	4	4	1	3	2	3	2	2	4	2	2	65
48	4	4	2	1	2	2	3	1	4	4	2	4	2	4	2	4	4	2	3	2	3	2	3	1	65
49	4	4	2	3	2	1	2	3	2	4	2	4	1	4	4	2	3	4	1	2	1	1	2	1	59
50	4	3	2	4	3	2	3	1	4	3	2	4	2	3	2	1	4	1	3	2	3	1	1	2	60
51	4	2	1	2	3	2	1	2	3	4	2	4	2	4	2	3	1	2	2	3	4	2	2	3	60
52	4	4	2	3	2	1	3	3	2	3	1	4	1	4	3	3	3	4	1	2	1	1	3	1	59
53	4	2	3	2	2	3	4	2	4	4	2	1	1	4	2	4	3	4	4	2	1	3	4	1	66
54	4	4	1	3	3	3	2	3	2	3	2	4	1	4	4	3	4	4	1	2	3	2	3	2	67
55	4	4	1	1	1	1	2	1	2	2	2	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	1	1	54
56	3	4	2	3	3	3	2	3	1	3	2	4	1	4	4	2	3	4	1	2	1	2	3	2	62
57	4	3	2	2	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	4	2	3	1	4	3	2	2	3	4	64
58	3	1	1	1	1	1	2	1	3	3	1	4	3	4	4	1	2	1	3	3	3	2	1	1	50
59	4	4	2	3	2	1	3	2	1	3	2	4	1	3	4	3	2	4	1	2	2	1	3	2	59
60	4	4	2	3	3	2	1	4	2	3	2	4	1	4	4	3	3	4	1	2	3	1	2	1	63
61	4	4	2	3	1	3	2	1	3	3	2	3	2	4	4	1	4	4	2	3	3	2	4	3	67
62	3	4	1	1	1	1	1	1	2	3	2	4	2	4	4	1	2	2	4	3	3	2	1	2	54
63	4	4	1	1	2	3	1	2	4	4	2	3	2	4	1	2	4	1	3	2	2	2	2	1	57
64	3	4	3	1	2	2	2	1	2	4	2	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	2	62
65	4	4	2	3	3	2	1	2	1	4	3	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	2	58
66	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	1	4	1	4	3	2	3	4	1	2	2	1	2	1	59
67	4	4	2	2	1	1	2	2	3	1	4	3	4	1	3	1	1	4	3	3	2	1	1	2	55
68	4	4	2	2	1	1	2	2	3	1	4	3	4	3	3	2	2	4	3	3	2	1	1	2	59
69	4	4	3	4	2	1	3	2	4	4	2	3	1	2	1	3	1	3	2	3	4	1	2	4	63
70	4	4	3	4	4	3	2	4	2	3	3	2	3	4	4	4	3	2	4	2	3	4	3	4	78
71	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	4	1	3	67
72	3	4	2	1	2	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	61

73	3	4	3	2	2	1	2	3	2	4	2	4	3	3	4	3	2	1	3	3	2	1	2	1	60
74	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	59
75	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	61
76	2	4	4	1	4	4	4	2	3	3	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	1	73
77	3	4	3	3	2	3	2	2	1	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	1	2	3	63
78	3	4	2	1	1	1	2	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	2	4	2	3	1	1	1	62
79	4	4	2	1	2	2	2	3	2	4	2	4	1	4	3	4	3	1	3	3	4	3	2	1	64
80	4	3	2	1	1	2	2	3	2	4	2	4	1	4	3	1	3	1	3	3	4	3	1	1	58
81	4	3	3	2	3	2	2	4	1	3	2	4	1	4	3	2	3	4	1	3	2	1	2	1	60

4. foto-foto penelitian







RIWAYAT HIDUP

Muallimin Ahmad, lahir di Leuburi pada 22 Agustus 1994, Penulis lahir dari keluarga yang sangat bahagia atas dasar cinta dan kasih sayang dari Ayahanda Tercinta Ahmad Ilyas dan Ibunda Asma Ilyas, Penulis dilahir dari tangan seorang dukun beranak bertepatan pada hari Selasa pukul 5:55, penulis adalah anak kedua dari lima orang bersaudara yang terdiri dari dua orang perempuan (Ratna Mahfika Ahmad dan Zubaidah Ahmad) dan tiga orang laki-laki (Kamaruddin Ahmad dan Yusran Qamahi Algifari Ahmad).

Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di Madrasah Ibtidaiyah Leuburi dan di MTs Wairiang. Dan melanjutkan pendidikan menengahnya di Madrasah Aliyah Darul I'tisham Embo Kec. Tamalatea Kab. Jenepono. Dan kemudian melanjutkan pendidikan tingginya di Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.

Selain berprofesi sebagai mahasiswa tingkat akhir, penulis juga aktif dalam berbagai organisasi ekstra kampus, diantaranya adalah: Ketua Umum Forum Mahasiswa Peduli Lingkungan (FORMAPLIN) Kedang Makassar (2014-2017), Ketua Badan Penasehat Organisasi (BPO) Himpunan Mahasiswa Islam Kedang (HITMIK) (2015-2017), anggota Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) cabang Gowa Raya (2013-sekarang).